

INTERKULTURELLA MÖTEN FÖR INTEGRATION I PRAKTIKEN

UTVÄRDERING AV VERKSAMHETEN FLYKTINGGUIDE/SPRÅKVÄN I ESKILSTUNA
KOMMUN OCH KOMMUNENS REGIONALA/NATIONELLA SAMORDNINGSROLL

OSMAN AYTAR



Akademien för hälsa, vård och välfärd
Avdelningen för socialt arbete
Juni 2016

UTVÄRDERINGSRAPPORT

Mälardalens högskola
Akademin för hälsa, vård och välfärd
Avdelningen för socialt arbete
Box 325
631 05 Eskilstuna

Osman Aytar, docent i socialt arbete/ fil. dr. i sociologi
016-15 36 14, osman.aytar@mdh.se

© Eskilstuna kommun, Mälardalens högskola och utvärderaren, 2016

Omslagsbild: Ur en informationsfolder från verksamheten flyktingguide/språkvän i Eskilstuna

FÖRORD

Det har varit en lärorik process för mig att arbeta med forskningsuppdraget att utvärdera verksamheten flyktingguide/språkvän i Eskilstuna under perioden mellan 2016-01-01 – 2016-06-30.

Det är många personer som bidragit till och varit som medresenärer med mig. Först ni projektmedarbetare på kommunen, Rabie Aldeeb och Jonatan Mathai, som har försett mig med olika slags underlag, projektdokumentation mm. utöver ett varmt mottagande och gott samarbete under resan gång. Tack för det, Rabie och Jonatan. Tack även Sermon Shaba, projektmedarbetare med fokus på spridningen och samordningen i Södermanland, för att du delat med dig av kunskaper och erfarenheter.

Tack till ni alla intervjupersoner i Eskilstuna, Södermanland och övriga kommuner i Sverige som med era upplevelser och erfarenheter kring flyktingguide/språkvän bidragit till utvärderingen.

Tack till ni alla från kommunen och Mälardalens högskola (MDH) som deltog i den inledande workshopen och initierade detta steg som lett till uppdraget, i synnerhet tack till Tryggve Lund för koordineringen från kommunen och Thomas Wahl från MDH, samt tack till Vedad Begovic för insatser vid initiering av detta uppdrag.

Tack till Christine Gustafsson, forskningssamordnare på Mälardalens kompetenscentrum för hälsa och välfärd (MKHV) och medlem i projektgruppen för allt stöd; Lena Jonsson, Madeleine Scherlin, Charlotta Svebéus och Anna Önnestig för koordineringen i administrativa och ekonomiska frågor, samt Gunnel Gustafsson för hjälp under datainsamling och kommentarer.

Tack till Munir Dag, avdelningschef för socialt arbete, Maria Eriksson, professor i socialt arbete och Christian Kullberg, professor i socialt arbete för allt stöd och samtal under processen; tack till Mats Ekermo, universitetslektor i socialt arbete och Håkan Karp för kommentarer.

Rapportens målgrupper är i första hand beslutsfattare, verksamhetsledare och personal som jobbar med frågor om flyktingguide/språkvän. Både nuvarande och blivande flyktingguider/språkvänner och övriga intresserade för ämnet kan ha också stor nytta av rapporten.

Osman Aytar
Docent i socialt arbete
Eskilstuna, 2016-06-30

SAMMANFATTNING OCH SLUTSATSER

Syftet med utvärderingen var att identifiera styrkor och svagheter för Eskilstunamodellen för flyktingguide/språkvän i förhållande till verksamhetsmålen på lokal, regional och nationell nivå under 2013-2015. Kvalitativa intervjuer har genomförts med nyanlända och deras språkvänner och med ett urval av projektmedarbetare i Eskilstuna, i Södermanland och i andra kommuner i olika regioner. En observation har genomförts vid en gruppmatchning och tillgängliga dokument från lokal, regional och national nivå har analyserats. I resultat- och diskussionsavsnitten presenteras resultat, reflektioner och slutsatser i form av rekommendationer för hur verksamheter på de tre nivåerna kan utvecklas. Några centrala slutsatser från utvärderingen är:

- Resultaten visar generellt att verksamhetsmålen på lokal, regional och nationell nivå är uppfyllda.
- Av de styrkor som har kommit fram i resultaten kan ett visst antal framgångsrika erfarenheter och praktiker lyftas fram.
- Av de svagheter som kommit fram i resultaten kan nya utvecklings-, förbättrings- och förändringsarbeten identifieras i förhållande till respektive verksamhets förutsättningar och behov.
- Av de formella och praktiska benämningar såsom flyktingguide/språkvän, språkvän, kulturvän, etablerade-otablerade, volontärer eller liknande, vilka förekommer i olika verksamheter, framgår att det behövs en översyn över benämningar som passar bättre till respektive verksamhets form och innehåll.
- Av genomgång av befintliga dokument och intervjuresultat framgår att det behövs mer sammanhängande utvärderingsperspektiv i synnerhet i relativt stora verksamheter.
- Resultaten visar också på behovet av en systematisk dokumentation när förändringsarbeten genomförs.

INNEHÅLL

1	INTRODUKTION	1
1.1	Bakgrund och uppdrag	1
1.2	Utvärderingens syfte och frågeställningar	1
1.3	Disposition	2
2	FLYKTINGGUIDE/SPRÅKVÄN – FRÅN LOKAL UPPKOMST OCH ETABLERING TILL NATIONELL SAMORDNING	2
2.1	Verksamhetens uppkomst i Eskilstuna	2
2.2	Verksamhetens etablering i Eskilstuna	4
2.3	Regional spridning och samordning	5
2.4	Nationell spridning och samordning	5
3	UTVÄRDERINGSDESIGN, METOD OCH MATERIAL	7
4	FLYKTINGGUIDE/SPRÅKVÄN – INTERKULTURELLA MÖTEN FÖR INTEGRATION I PRAKTIKEN	8
4.1	Vad kännetecknar Eskilstunamodellen?	9
4.2	Styrkor och svagheter i den lokala verksamheten i Eskilstuna	12
4.2.1	<i>Upplevelser av de första mötena</i>	12
4.2.2	<i>Utveckling i och genom möten</i>	14
4.2.3	<i>Förbättringsförslag för den lokala verksamheten i Eskilstuna</i>	19
4.3	Styrkor och svagheter i det regionala spridning- och samordningsuppdraget i Södermanland	20
4.3.1	<i>Upplevelser av kontakter med verksamheten i Eskilstuna</i>	20
4.3.2	<i>Förbättringsförslag om kontakter med verksamheten i Eskilstuna</i>	21
4.3.3	<i>Utveckling inom den egna verksamheten</i>	22
4.3.4	<i>Förbättringsförslag för den egna verksamheten</i>	23
4.4	Styrkor och svagheter i det nationella spridnings- och samordningsuppdraget	24
4.4.1	<i>Upplevelser av kontakter med verksamheten i Eskilstuna</i>	24
4.4.2	<i>Förbättringsförslag för kontakter med verksamheten i Eskilstuna</i>	26
4.4.3	<i>Utveckling inom den egna verksamheten</i>	27
4.4.4	<i>Förbättringsförslag för egen verksamhet</i>	29
5	DISKUSSION OCH REKOMMENDATIONER	30
5.1	Den lokala nivån	31
5.2	Den regionala nivån	31
5.3	Den nationella nivån	32
5.4	Till eftertanke	32
	REFERENSER	34
	BILAGOR	36

1.	INFORMATIONSBREV	36
2.	INTERVJUFRÅGOR	37
3.	FRÅGOR OCH SVAR OM FLYKTINGGUIDE/SPRÅKVÄN.....	42
4.	MATCHNINGSPROCESSEN: STEG FÖR STEG	44
5.	MATCHNINGSSAMTALET: STEG FÖR STEG.....	46

1 INTRODUKTION

1.1 Bakgrund och uppdrag

Social hållbarhet utgör ett av de centrala samarbetsområdena mellan Mälardalens högskola (MDH) och Eskilstuna kommun. Som en del i detta samarbete anordnades en workshop i stadshuset den 23 september 2015 vid vilken representanter från kommunen och MDH deltog. I mötet presenterades det centrala samarbetsavtalet mellan Eskilstuna kommun och MDH, bakgrund till avtalet, kommunens prioriterade avtalsområden, syften och arbetsgångar. Därefter presenterades behovet av forskningssamarbete om social hållbarhet avseende fem fält: Barn och unga kopplat till hälsa (psykisk ohälsa), VIP (Viktig intressant person) – funktionsnedsättning, uppföljning av arbetet med ensamkommande barn, interkulturell kommunikation och följeforskning om flyktingguide – kommun, län och nationellt. Deltagande forskare från MDH presenterade sina forskningsprofiler som ansågs vara relevanta för områden inom ramen för social hållbarhet.

Efter presentationer av kommunens utmaningar och högskolans aktuella forskningsprofiler genomfördes gruppdiskussioner i vilka kommunens strategier träffade forskare med relevanta profiler för kommunens intresseområden. I gruppdiskussioner identifierades samarbetsområden som kunde vara aktuella för det centrala samarbetsavtalet mellan Eskilstuna kommun och MDH. Uppföljning av verksamheten flyktingguide/språkvän i Eskilstuna, i Södermanland och nationellt var ett av dessa samarbetsområden. Kommunrepresentanter fick som uppgift att gå igenom dessa möjliga samarbetsområden och komma med förslag till vidare samarbete.

Efter överläggningar hos kommunen och samtal med MDH bestämdes att MDH tilldelades uppdrag att göra utvärdering av verksamheten flyktingguide/språkvän i Eskilstuna, det vill säga den verksamhet som kallas Eskilstunamodellen i denna utvärdering, samt modellens spridning och samordning i Södermanland och nationellt. Med Eskilstunamodellen menas den modell för flyktingguide/språkvän som initierats och etablerats i Eskilstuna kommun samt spridits i Södermanland och nationellt inom ramen för olika samordningsprojekt.

1.2 Utvärderingens syfte och frågeställningar

Syftet med utvärderingen är att identifiera styrkor och svagheter för Eskilstunamodellen för flyktingguide/språkvän i förhållande till verksamhetsmålen på lokal, regional och nationell nivå under 2013-2015. Utvärderingsfrågorna är:

1. Vad kännetecknar Eskilstunamodellen?

2. Vilka är Eskilstunamodellens styrkor och svagheter i förhållande till målen för den lokala verksamheten i Eskilstuna?
3. Vilka är Eskilstunamodellens styrkor och svagheter i förhållande till målen för det regionala spridnings- och samordningsuppdraget i Södermanland?
4. Vilka är Eskilstunamodellens styrkor och svagheter i förhållande till målen för det nationella spridnings- och samordningsuppdraget?

1.3 Disposition

Efter detta inledande avsnitt följer ett avsnitt där verksamheten flyktingguide/språkvän i Eskilstuna från uppkomst och etablering till regional och nationell spridning och samordning beskrivs. Beskrivning av utvärderingsdesign, metod och material föregår avsnittet om resultat och analys av intervjuer. Utvärderingen avslutas med en slutdiskussion i vilken styrkor och svagheter sätts i bredare perspektiv och ges en del rekommendationer för vidare utveckling.

2 FLYKTINGGUIDE/SPRÅKVÄN – FRÅN LOKAL UPPKOMST OCH ETABLERING TILL NATIONELL SAMORDNING

De inledande aktiviteterna om flyktingguide/språkvän har en relativt lång historia i Eskilstuna. Verksamheten i Eskilstuna påbörjades år 2006 i samarbete med Rädda barnen och Röda korset men utvecklades mer genom ett systematiskt arbete i Eskilstuna sedan 2013. Verksamheten i Eskilstuna är inte längre ett projekt utan en del av ordinarie verksamhet. Det är en lärorik process från och med lokal uppkomst och etablering i Eskilstuna till och med nationell samordning i hela Sverige. Verksamhetsbeskrivningen nedan baseras på samtal med medarbetarna i Eskilstuna, samt min läsning och tolkning av tillgängliga dokument.

2.1 Verksamhetens uppkomst i Eskilstuna

Verksamhetens uppkomst har sina rötter i de samtal som kommunens personal med ansvar för integrationsfrågor fört, för att hitta vägar till att bygga broar mellan nyanlända och svenskar sen 2006. I MER-gruppen (Migration och etniska relationer) som bestod av specialister på integrationsfrågor konstaterade personalen att kommunen tagit emot många nyanlända till Eskilstuna, men de träffade mest myndigheter i samband med sina personliga ärenden. Idén om att starta något som hette Flyktinghjälp kom fram i ett sådant sammanhang.

Vid denna tid fanns det en volontärbyrå i Stockholm under kommunens regi, med ungefär 240 volontärer. Personalen i Eskilstuna kommun blev nyfiken på denna verksamhet och bestämde att göra ett studiebesök. En av de som skulle ta över ansvaret för verksamheten flyktingguide/språkvän senare, Rabie Aldeeb, beskriver detta besök:

Vi var imponerade av deras koncept faktiskt för att volontärbyrån fångade upp alla dem som flyttade in till Stockholm oavsett om de sökte asyl eller om de besökte. De som flyttade in till Stockholm skulle få träffa volontärer. De skulle berätta om Stockholm. Volontären var en kontaktperson helt enkelt.

Verksamheten volontärer i Stockholm ansågs vara en bra idé av personalen i Eskilstuna kommun och de började fundera över vad de kunde göra i Eskilstuna. I Stockholm användes begreppet *volontär*, men begreppet *flyktingguide* förekom också vid vissa fall. MER-gruppen i Eskilstuna använde begreppet flyktingguide för denna aktivitet eftersom gruppen arbetade då med flyktingar. Efter några års användning av begreppet flyktingguide uppmärksammade personalen att begreppet hade fokus mest på ”guide”. Syftet med kommunens matchningar var att få flyktingarna att prata svenska och förbättra språket. Då uppstod tanken fram att använda även begreppet *språkvän* tillsammans med flyktingguide, i form av flyktingguide/språkvän som fortfarande används även om betoningen ligger nu mest på benämningen språkvän. Därefter började personalen använda även *etablerade* (i stället för flyktingguide/språkvän) och *oetablerade* (i stället för nyanlända), eftersom det även har funnits personer med utländsk bakgrund som träffat nyanlända. Numer används benämningen språkvän för båda nyanlända och etablerade Eskilstunabor i praktiken. Eftersom benämningen flyktingguide/språkvän fortfarande används som en formell benämning i verksamheten i Eskilstuna kommer denna benämning användas även i denna utvärdering vid sidan om de andra benämningar som förekommer i vissa intervjuer och annat material.

Rabie Aldeeb, som är ansvarig för verksamheten i Eskilstuna fram till nu och han haft samordningsrollen i projekten i Södermanland och Sverige generellt, fick i början använda delar av sin tjänst som integrationssekreterare att arbeta med aktiviteter om flyktingguide. Arbetet med flyktingguide/språkvän pågick fram till 2010, men då lades kommunens integrationsavdelning med tillhörande 20 personal ner i samband med att ansvaret för flyktingar flyttades till arbetsförmedlingar i hela Sverige. Personalen hamnade i olika verksamheter i Eskilstuna efter avvecklingen. I de nya verksamheterna fortsatte Rabie Aldeeb med sina tidigare uppgifter, inklusive flyktingguide fram till 2012.

Tillsammans med kollegan Vedad Begovic som var integrationssekreterare och numera är kommunstrateg för integration, övertygade Rabie Aldeeb politiker att integrationsarbetet generellt och flyktingguide i synnerhet behövde nya satsningar. Mellan 2006-2012 hade kommunen lyckats med total matchningar som gav bra resultat avseende språk, ömsesidigt utbyte och kulturförståelse, enligt Aldeeb. Dessa möten motverkade även fördomar genom att flyktingguider som träffat nyanlända bättre förstätt varför människor kommit till Sverige, deras förutsättningar, villkor etc. Så flyttade de två med ansvar för integrationsarbetet till kommunledningskontoret i stadshuset 2013 och Rabie Aldeeb fick arbeta med verksamheten för flyktingguide motsvarande 50 procent av sin tjänst, och resten med samhällsorientering

för nyanlända. Med denna utveckling fick verksamheten flyktingguide en ny fart och nya steg mot etablering som en del av ordinarie verksamhet.

2.2 Verksamhetens etablering i Eskilstuna

Arbetet på kommunledningskontoret med mer tid och resurser för verksamheten ledde till fortsatt bra resultat, enligt Rabie Aldeeb. Kommunen sökte medel för verksamhetsutveckling från Länsstyrelsen i Södermanlands län och fick det. Bidraget användes bland annat till utveckling av informationsmaterial (inkl. film och bussreklam), informationsmöten och utökad marknadsföring av verksamheten. Genom nämnda insatser uppmärksammades verksamheten mer och som en effekt av detta fick fler invånare i kommunen kännedom om verksamheten.

Som ett resultat av ovannämnda satsningar på flyktingguide/språkvän, utökades antalet matchningar från 106 till 338 under perioden december 2012-augusti 2013 vilket inneburit mer än 200 procent ökning. De här framgångarna ledde till att intresse och engagemang ökat bland båda nyanlända och etablerade Eskilstunabor. Rabie Aldeeb beskriver denna utveckling som följande:

På grund av att vi har gjort marknadsföring. Vi har fått pengar, vi har tryckt material ... Vi har börjat att synas, folk har börjat att känna till om oss, ja vi har gjort bra marknadsföring helt enkelt. ... När kommunen såg att vi har fått så mycket marknadsföring, vi har börjat att synas, folk har börjat att anmäla sig, folk har börjat att engagera sig, då kommunen bestämde sig att från och med den 1 januari 2014, skulle jag flytta och jobba med detta här på heltid.

Att arbeta med denna verksamhet på heltid på kommunledningskontoret från och med den 1 januari 2014 är följd av en sådan process som inneburit ett viktigt steg för etablering av verksamheten i Eskilstuna. För 2014 sattes målet 500 matchningar med motsvarande 1000 personer och i slutet av 2014 uppnåddes detta mål. Sedan dess har antalet matchningar ökat markant vilket resulterat i att verksamheten utvecklats från individuella matchningar till gruppmatchningar.

Verksamheten för flyktingguide/språkvänner fortsätter med vidare utveckling sedan dess och betraktas nu som ett av de viktiga prioriterade områdena för kommunens strategiska mål. I Eskilstuna kommuns (2014) *Strategi för ett interkulturellt Eskilstuna 2014-2018* utgör flyktingguide/språkvän därför ett av de prioriterade områdena i kommunen. Enligt denna strategi bidrar flyktingguide/språkvän till "att nyanlända får en tillgång till sitt första etablerade sociala nätverk och får snabbare inblick i det svenska samhället via informella kontakter. Det handlar också om ett ömsesidigt relationsutbyte som ökar kunskap och förståelse om varandra och om samhället" (s. 8).

I arbetet med spridning och samordning i länet och nationellt har de personer, Sermon Shaba och Jonatan Mathai, som anställdes inom ramen för dessa projekt hjälpt till också i vidare utveckling i Eskilstuna som Rabie Aldeeb varit huvudansvarig för.

2.3 Regional spridning och samordning

Kunskaper och erfarenheter från verksamheten i Eskilstuna har spridits även till andra kommuner i Södermanland sedan 2013. Med stöd av medel från Länsstyrelsen i Södermanlands län har verksamheten spridits till hela länet. År 2013 hade Katrineholm och Nyköping vissa verksamheter, dock inte så utvecklade som verksamheten i Eskilstuna. För att stödja spridningen och samordningen i hela länet anställdes en projektmedarbetare, Sermon Shaba, med start den 1 januari 2014. Arbetet inleddes med Flen, Gnesta och Strängnäs och sedan vidare till andra kommuner i länet. Sermon Shaba beskriver sin roll som regional resurs:

Min tjänst handlade om att ge dom språkvänner eller de personer som jobbade med språkvänner i olika kommuner stöd. Du vet, det ligger på nån socialsekreterare eller nån integrationssamordnare så här. De har mycket att göra. Sedan två tre år bakåt de har fått mycket folk in i kommunerna så här, så dom hinner inte göra mer, mycket med språkvänner. Därför har jag blivit anställd för länet för att hjälpa dem med matchning och informera dem.

I samarbete med Rabie Aldeeb och Jonatan Mathai har Sermon Shaba hjälpt kommuner med olika frågor kring flyktingguide/språkvän beroende på kommunernas behov, från att initiera kontakter med blivande språkvänner till att hjälpa till med matchning (både individuell och i grupp) och efterföljande aktiviteter.

Inom ramen för det regionala projektet i Södermanland finns det nu verksamheter om flyktingguide/språkvän i samtliga nio kommuner i länet: Eskilstuna, Flen, Gnesta, Katrineholm/Vingåker (gemensamt), Nyköping, Oxelösund, Strängnäs och Trosa.

2.4 Nationell spridning och samordning

Den framgångsrika etableringen i Eskilstuna, informationsspridningen till andra kommuner och framgångarna i regionen ledde till idén om att börja sprida Eskilstunas erfarenheter nationellt, enligt Rabie Aldeeb Sen 2012 fanns det också ett litet nationellt nätverk, i vilket Eskilstuna, Göteborg, Malmö och Helsingborg ingick, och erfarenhetsutbyte mellan nätverksmedlemmar ledde till ett ökat intresse för ett nationellt projekt. På en rikskonferens som anordnades i Eskilstuna den 4 juni 2014 tog Rabie Aldeeb upp frågan med deltagarna och fick positiv respons att sprida erfarenheterna från Eskilstuna och länet. I augusti 2014 beviljades medel för ett nationellt projekt av Länsstyrelserna.

Rabie Aldeeb fick uppdraget nationell samordnare, men för mer fokuserat praktiskt arbete anställdes Jonatan Mathai som nationell koordinator under hösten 2014. Jonatan Mathai beskriver sin uppgift, nationell koordinator, som följande:

Huvuduppgiften var ju egentligen tvådelad, det var nationellt, vara med och sprida och sätta upp nya verksamheter i Sverige och första året hade vi ett konkret mål på 30 nya verksamheter i hela Sverige. Och den andra delen förutom att sprida till nya aktörer var ju att också stödja befintliga verksamheter, så de som redan fanns igång.

Detta arbete har genomförts i samarbete med Rabie Aldeeb som nationella samordnare och Sermin Shaba som regional resurs. När projektet började fanns det bara ungefär 30 verksamheter i Sverige och i nästan hälften av dem var Rabie Aldeeb redan involverad. Under det första verksamhetsåret startades 40 nya verksamheter, utöver de som varit igång, och alla har fått det stöd de behövt. Under det andra verksamhetsåret fick det nationella projektet ytterligare medel vilket ledde till ytterligare 50 nya verksamheter. Enligt uppgifter som presenterades vid rikskonferensen den 25 maj 2016 finns det sammanlagt 120 verksamheter om flyktingguide/språkvän i Sverige med en spridning över hela Sverige (se figur 1).

Figur 1. Spridning av verksamheter om flyktingguide/språkvän i Sverige



I projektdokumentationen av den nationella samordningen i Eskilstuna har följande hjälp och stöd erbjudits till kommuner utan kostnad, när en kommun velat samarbeta:

- Hjälp med nystart, omstart och utveckling av befintlig verksamhet.
- Färdigt koncept med stöd och handledning från första mötet till kickoff.
- Utbildningstillfällen i hur man startar upp arbete med flyktingguider/språkvänner.
- Material i olika former (affischer, rollups, informationsblad m.m.).
- Möjlighet till gemensamma kampanjer och marknadsföring.
- Kontakter och nätverkande med andra aktörer med verksamhet i Sverige.
- Matchningsteknik och framgångsfaktorer för ett långsiktigt arbete.
- Personliga besök med inspirationsföreläsningar och erfarenhetsutbyte.

Vid samarbete inom ramen för den nationella samordningen har det funnits följande förväntningar på enskilda kommuner:

- Eget engagemang och drivkraft för verksamheten.
- Långsiktig plan för att utveckla arbetet vidare.
- Ambition att samarbeta med frivilliga sektorn.
- Viljan att sprida konceptet vidare till andra.

Inom ramen för den nationella samordningsuppdraget anordnades fyra rikskonferenser och 11 nationella utbildningar vilka fungerat som nya mötesplatser mellan olika kommuner för erfarenhetsutbyte, spridning av goda exempel, hantering av olika problem områden etc. Nu har det nationella projektet fått en förlängning på ett år till, det vill säga fram till juni 2017.

3 UTVÄRDERINGSDESIGN, METOD OCH MATERIAL

Utvärderingen och utvärderingsrollen är extern i sin karaktär och huvudfokus är på perioden från etablering av verksamheten för flyktingguide/språkvän i Eskilstuna till spridning och samordning i Södermanland och nationellt under 2013-2015. Verksamheten har utvärderats inom ramen för två studentarbeten (Dahlberg, 2014; Evenseth & Askari, 2015), men det är första gången som det görs en utvärdering på hela verksamheten från uppkomst och etablering, till regional och nationell spridning och samordning.

Mål-resultat-modellen utgör grunden för denna utvärdering som kännetecknas av bedömning på efterhand. Men för identifiering av styrkor och svagheter respektive framgångs- och riskfaktorer i förhållande till målen för etablerings-, spridnings- och samordningsfaser tas även hänsyn till inslag av processtänkande, intressenter, resurser och kontextuella aspekter (kommunala, regionala och nationella) från andra utvärderingsmodeller (jfr. Donaldson, 2007; Ekonomistyrningsverket, 2012; Eriksson & Karlsson, 2008; Karlsson Vestman, 2011; Sandberg & Faugert, 2007; Vedung, 2009; Weis, 1998)

Valet av intervjupersoner gjordes från ett stort urval av matchningar utifrån aspekter såsom nyanländas ursprungsland, kön, ålder, yrke och civilstånd för att få en tillräcklig variation vilket kan kallas strategiskt urval eller ändamålsenligt urval (Esaiasson m.fl., 2012; Kvale & Brinkmann, 2009). Vid de första kontakterna användes ett informationsbrev (missivbrev) (se *bilaga 1*) tillhörande intervjufrågor (se *bilaga 2*) för respektive urvalsgrupp. Beroende på personers vilja och förutsättningar gjordes intervjuer genom skriftliga svar eller direkta samtal, samt i vissa fall båda skriftliga svar och direkta samtal. Samtliga muntliga intervjuer transkriberades som helhet.

Kvalitativa intervjuer med nyanlända (8 personer) och deras språkvänner (9 personer), med ett urval av projektmedarbetare i Eskilstuna (3 personer), i Södermanland (5 personer utöver Eskilstuna) och i andra kommuner i olika regioner (11 personer), ett observationstillfälle vid en gruppmatchning av nyanlända och språkvänner i stadshuset i Eskilstuna, analys av tillgängliga dokument från verksamheten flyktingguide/språkvän i Eskilstuna, den nationella

hemsidan (www.sprakvan.se), samt verksamheternas egna hemsidor utgör de primära källor som denna utvärdering grundar på.

Vid bearbetning och analys av intervjumaterial har innehållsanalys med fokus på meningskoncentrering och meningskategorisering (Kvale & Brinkmann, 2009) använts utifrån utvärderingsfrågor och teman som dykt upp vid intervjuer. Vid konfidentiell hantering eller borttagen information används tre punkter (...) i löpande text. Utom enstaka fall används genomgående benämningen intervjuperson vid resultatredovisning. Mycket generella språkliga revideringar har gjorts och personliga prägel har behållits vid direkta citeringar.

Intervjuerna och bearbetning av dem är planerade i enlighet med forskningsetiska regler (Vetenskapsrådet, 2011), vilket innebär bl.a. att deltagande har varit frivilligt, med andra ord kunde intervjupersonerna, när som helst, utan förklaring och konsekvenser, avbryta sin medverkan, obehöriga har ingen tillgång till intervjumaterialet och vid redovisning av resultatet anges inga namn utöver vissa delar av intervjuer med medarbetare i Eskilstuna kommun som handlar om mest neutrala beskrivningar av Eskilstunamodellen och deras uppgifter i verksamheten.

4 FLYKTINGGUIDE/SPRÅKVÄN – INTERKULTURELLA MÖTEN FÖR INTEGRATION I PRAKTIKEN

I detta avsnitt presenteras dels vad som kännetecknar Eskilstunamodellen, dels intervjuresultat avseende etableringen av verksamheten flyktingguide/språkvän i Eskilstuna, spridningen och samordningen i Södermanland inom ramen för regionalt projekt respektive i kommuner i andra regioner inom ramen för det nationella projektet. Som framgår av ett tidigare avsnitt har Eskilstuna kommun haft en inspirerande och samordnande roll på dessa tre nivåer med specifika mål för genomförande och samarbete.

Redogörelser av konkreta lärrika erfarenheter/upplevelser och förbättringsförslag avseende verksamheter på samtliga tre nivåer presenteras utförligt i punktform. Syftet är att visa på bredden av erfarenheter/upplevelser och förslag till vidareutveckling av verksamheter om flyktingguide/språkvän som framkommit i intervjuerna. De framkomna erfarenheterna/upplevelserna och förbättringsförslagen som presenteras i efterföljande avsnitt behöver granskas av respektive verksamhet utifrån egna förutsättningar och tas med i planer för fortsatta utvecklings-, förbättrings- och förändringsarbeten vid behov.

Utöver verksamhetsrelaterade mål har två gemensamma grundläggande perspektiv funnits i samtliga aktiviteter i relation till Eskilstuna kommun: *Jämställdhet* och *barnperspektiv*. Perspektiv om jämställdhet upprätthållits genom att aktiviteter inriktat sig till såväl män som kvinnor med en ambition att eftersträva jämn fördelning mellan könen. Att vara förebilder

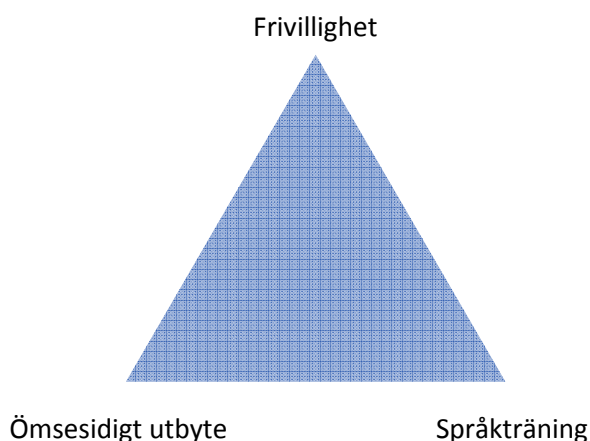
och sprida kunskap om jämställdhetssynen i Sverige till de nyanlända har varit en av grundpelarna. Detta har varit viktigt också att få till en jämnare balans kring deltagarna som matchas, eftersom under rådande omständigheter har fler män blivit aktuella inom gruppen nyanlända och fler kvinnor inom gruppen etablerade. När det gäller barnperspektiv har aktiviteter inte främst inriktat på barn, men i de fall där barn ingått i familjematchning har projektmedarbetare tagit hänsyn till även barnens ålder och intresse. Vid behov har verksamheter velat erbjuda matchningar även för ensamkommande barn. Att förmedla en kunskap om barnperspektivet i Sverige har varit också viktigt för vidare aktiviteter.

4.1 Vad kännetecknar Eskilstunamodellen?

Som nämndes tidigare menas med Eskilstunamodellen den modell som initierats och etablerats i Eskilstuna kommun, samt spridits i Södermanland och nationellt inom ramen för olika samordningsprojekt. Det har funnits liknande verksamheter i Sverige före uppkomsten i Eskilstuna, men tack vare personal som hållit ”lågan vid liv”, politiker som gett stöd och olika satsningar som gjorts har Eskilstuna skapat en modell som lett till betydande framgångar i Eskilstuna, i Södermanland och nationellt under en kort, enligt en av projektmedarbetarna. Hur har detta varit möjligt? Vilka är centrala kännetecken för Eskilstunamodellen? Listan över frågor kan förlängas. Men om vi fokuserar på de centrala kännetecknen för Eskilstunamodellen kan en summerande bild ges för en bättre förståelse kring verksamheten.

Det övergripande syftet med flyktingguide-/språkvänverksamheten har varit att möjliggöra och bidra till möten bland människor i kommunen för att öka den sociala gemenskapen, skapa nätverk mellan människor, bidra till stärkt språkutveckling och öka känslan av platsidentitet. Verksamheten erbjuder nyanlända möjlighet till att träna svenska språket och lära känna det svenska samhället. Kontakterna innebär även ömsesidigt utbyte vilket kan motverka okunskap, fördomar och segregation. Som framgår av *figur 2*, baseras verksamhetens grundidé på tre pelare, enligt verksamhetens egen dokumentation.

Figur 2. Grundidén med verksamheten flyktingguide/språkvän i Eskilstuna



Den första handlar om frivillighet för att öppna för människors intresse och engagemang utan formella krav. Den andra handlar om ömsesidigt utbyte för att uppmärksamma att det inte är en ensidig process utan en ömsesidig process. Den tredje är språkträning för de nyanlända språkvännerna.

Egentligen går alla dessa tre grundpelare in i varandra och möjliggör ”en social integration för alla nyanlända och skapa mötesplatser människor emellan” som är återkommande inom verksamhetens aktiviteter, i dokumentationen (projektansökningar etc.) och i informationsmaterial som verksamheten spridit och jag har tagit del av. Även ledord som ”Integration för alla – alla för integration” har lyfts fram inom ramen för verksamhetens aktiviteter.

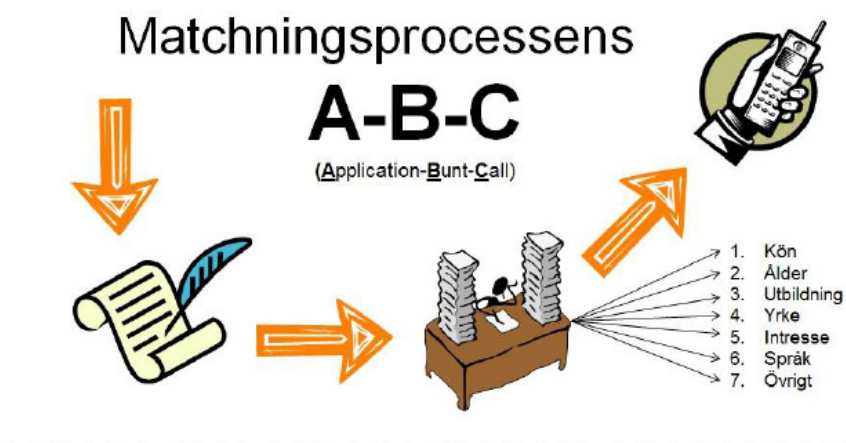
Målgrupper för verksamheten i Eskilstuna har varit kommunens invånare, nyanlända i kommun, kommunens anställda, studieförbund, invandrarrådet, kultur- och idrottsföreningar, pensionärsföreningar, näringsliv och frivilligcentralen.

För att underlätta för de intresserade har Eskilstuna kommun arbetat fram ett dokument om de viktiga frågorna och svaren om flyktingguide/språkvän (se *bilaga 3*), samt olika informationsmaterial, ansökningsblanketter (både på papper och elektronisk) etc.

Matchning av personer i Eskilstuna har systematiserats under resan gång och nu finns det anvisningar för hur matchningsprocessen går till steg för steg för kommuner i Sverige (se *bilaga 4*).

Som framgår av *figur 3* (verksamhetens egen figur i *bilaga 4*), är matchningen en process som börjar med intresseanmälningar från de som vill bli språkvän och de som vill ha språkvän genom blanketter (eller mail i vissa fall). När anmälningar kommer in går medarbetare på kommunen igenom anmälningar och försöker matcha ihop utifrån aspekter såsom kön, ålder, utbildning, yrke, intresse, språk etc. vilket sätter både interkulturell (jfr. Lahdenperä, 2011) och intersektionell (Aytar, 2013; de los Reyes & Mulinari, 2005) prägel på möten och relationer inom ramen för flyktingguide.

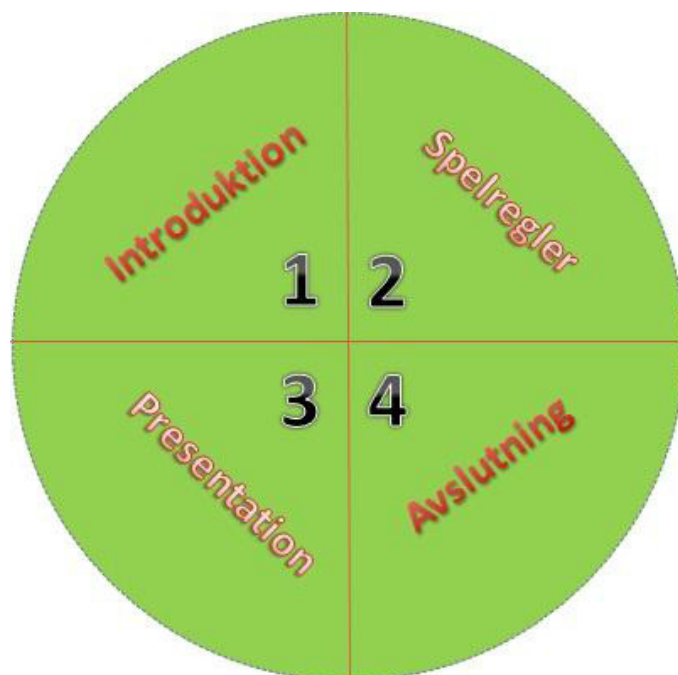
Figur 3. Matchningsprocessen från anmälan till matchning inför det första mötet



Efter en preliminär matchning ringer verksamhetsmedarbetare till båda parter och ställer en del frågor som anses vara viktiga om den preliminära matchningen kan fungera eller inte. Efter att verksamhetens medarbetare kommit överens med båda parter för vidare träff bestäms en tid och parterna bjuds in till stadshuset. Utifrån erfarenheter från individuella matchningar till gruppmatchningar har ett dokument utvecklats om hur matchningssamtalet går till steg för steg och detta är tillgänglig för alla verksamheter i Sverige (se *bilaga 5*).

Som framgår av den summerande bilden av matchningssamtalet i *figur 4* (verksamhetens egen figur i *bilaga 5*), börjar processen med en introduktion där medarbetaren presenterar syftet med verksamheten och hur mötets upplägg ser ut.

Figur 3. Matchningssamtalet steg för steg



Därefter presenteras ”spelregler” genom att prata mer om vad projektet/verksamheten innebär, så att deltagarna ska få veta vilka förutsättningar som gäller, samt ledorden: ömsesidigt utbyte, frivillighet, språkträning lyfts fram. För att det inte ska uppstå missförstånd nämns att träffarna bygger på kompis/vänskap, ingen lots-/förmyndarverksamhet. Deltagande ska ske på lika villkor, eget ansvar, utan krav, gemensamma förutsättningar och guidens frivillighet nämns också för parterna.

Efter att deltagarna presenterat sig själva för varandra med fokus på gemensamma knypunkter eller intressen för det fortsatta utbytet, börjar parterna prata med varandra och enas om en tid för kommande träff på egen hand. De utbyter kontaktuppgifter och medarbetaren påpekar att de är tillgängliga för stöd i processen. Med detta avslutas matchningssamtalet och sedan gäller att parterna självständigt håller kontakter vid liv och fortsätter att träffas.

4.2 Styrkor och svagheter i den lokala verksamheten i Eskilstuna

Träffar inom ramen för verksamheten i Eskilstuna varierar avseende antal, intensitet, längd och plats. Intensiteten kan i stor utsträckning variera mellan en gång i vecka och en gång i månad. Men det finns de som träffas mer sällan också. Enligt intervjupersonernas uppgifter ser vi en variation mellan 3 till 20 gånger fram till intervjuerna. Men en del av variationen i denna fördelning beror på olika tidperioder för olika språkvänner som haft kontakt med varandra, medan en del andra beror på intensiteten i vänskapsrelationer. Platser för träffar brukar vara caféer, restaurang, hemma hos varandra, biblioteket, arbetsplats eller liknande. Träffarnas längd varierar mellan 30 minuter till 4 timmar beroende på intensiteten i kontakter mellan språkvänner, anledning till träffar etc. Luncher, middagar eller liknande aktiviteter hos varandra brukar ta längre tid än de som sker på caféer, restaurang eller liknande, enligt en del av intervjupersoner.

4.2.1 Upplevelser av de första mötena

Det första mötet för respektive grupp har i princip börjat vid matchningen genom verksamhetsledningen på kommunen. I vissa fall har språkvännerna fortsatt med det första mötet ute på stan samma dag, men för de flesta slutade det första mötet vid matchningen efter att de kommit överens om kontakter i fortsättningen.

Förväntningar inför det första mötet varierar. Utveckling av språket är mest återkommande förväntning för nyanlända. En av intervjupersonerna uttrycker detta som följande: ”Jag förväntar mig att träffa en trevlig person som skulle hjälpa mig att utveckla mitt språk”, vilket innehåller en önskan till träff med en trevlig person också vid sidan av att lära språket. En annan intervjuperson påpekar även ”svenska vanor och traditioner” utöver språket som de (tillsammans med partner) fått mycket hjälp med av sin språkvän. Det finns de som kan språket på en viss nivå, men ändå ”vill träffa någon som kunde tipsa mer om arbetsmarknaden, eftersom jag kunde svenska och läste ... på högskolan”, som en av intervjupersonerna uttrycker.

Vad gäller personer som velat träffa nyanlända ser vi också variationer i förväntningar. ”Att mötas och försöka skapa en personlig relation som underlättar inriktningen på innehållet i våra kommande möten” uttrycks av en av intervjupersonerna. Nyfikenhet är också en av förväntningarna: ”Jag var nyfiken på att se hur min språkvän var, hur mycket svenska hon kunde, vad hon skulle säga om sina förväntningar.” En annan intervjuperson gör en koppling till sin avlidne partners yrke och vill träffa nyanlända med samma yrke för att kunna hjälpa till mer konkret, både avseende professionens praxis och svenska språket. Vidare ville intervjupersonen sätta sig ”in i syriers situation och krigserfarenheter”.

”Träffa en ny kompis”, ”att försöka vara en kompis”, ”att träffa en trevlig person där vi gemensamt kan ha utbyte av varandra” och ”att kunna hjälpa någon in det svenska samhället snabbare” vid sidan om språket är andra aspekter som nämns av några av intervjupersonerna. En av intervjupersonerna uttrycker dessa flerdimensionella förväntningar som följande: ”Mina förväntningar på språkvän var att genom kulturutbytet få ökade kunskaper om en annan kultur och förhoppningsvis en ny vän. Men även kunna bidra till att en annan människa känner sig välkommen till Sverige och Eskilstuna.” En annan intervjuperson nämner också sitt behov av social kontakt i samband med frågan om förväntningar: ”Du, jag hade inte så mycket förväntningar. Jag tyckte det skulle vara roligt. Det är en annan sak, jag har dåligt med vuxenkontakter så jag tänkte att det kan vara bra att få en kompis och det har blivit bra tycker jag.”

Vad gäller innehållet av det första mötet är presentation för varandra återkommande vilket är i linje med de som framgår av beskrivningar av matchningssamtalet i tidigare avsnitt. ”Vi träffades i stadshuset och började känna varandra och vi fick byta våra telefonnummer”, uttrycker en av intervjupersonerna. Jobb, studier, intressen, varifrån man kommer, var man bor, politik, väder och liknande saker utgör en viktig del i presentationerna. En av de som träffade sin språkvän ute på stan efter en kort presentation vid matchningen säger att ”vi gick på middag i en restaurang och vi har pratat om oss och saker det vi gillar att göra.” En annan första träff slutar på biblioteket, där de presenterar sig mer för varandra, bestämmer tid för nästa träff och att prata om planering av kommande träffar etc.

På grund av språkproblematiken har de flesta kommunicerat på engelska eller försökt kommunicera på svenska även om det funnits stora språkbrister. Variationerna har varit att skriva på papper till kroppsspråk när språkvännerna försökt kommunicera med varandra. I vissa fall har det inte fungerat med engelska. Komplexiteten i kommunikationen kommer på tal i en beskrivning från en intervjuperson:

Vi pratade mest på engelska, jag visste inte svenska då, jag kom ihåg det... Första gången på engelska, nästa gång ska vi prata svenska, jag sa till honom jag kan inte svenska, han sa jag kan prata med dig mycket sen du kan lära dig. Nästa gång började vi prata svenska, men inte så mycket. Bara okey och okey och om jag vet ingenting, vad det är på svenska jag prata med honom på engelska och han rättar mig om jag har fel.

Upplevelser av det första mötet är mest positiva. ”Det var mycket intressant och nyttig och jag var mycket nyfiken för vidare träffar”, ”Trevlig”, ”Jag tror det var mycket bra, det var mycket bra”, ”Positivt. Det är en trevlig person”, ”Mycket positivt. Vi fann varandra ganska

omgående”, ”Jag upplevde träffen som trevlig och avslappnad”, ”Trevlig, båda personer som jag har träffat har varit väldigt öppna och glada” är några av dessa positiva upplevelser.

Men det finns även upplevelser om att det tar tid att kontakter ska fungera. En av intervjupersonerna påpekar detta genom, ”Jag tycker det var bra. Just i början var folk lite blyga men senare gick allt bra”, medan en annan säger att ”Lite stelt till en början men efter ett tag flöt allt på bra”, vilket är vanligt förekommande i de första träffarna i olika miljöer i andra sammanhang i livet också.

4.2.2 Utveckling i och genom möten

För att få fram utvecklingen i och genom möten fram till intervjuerna ställdes en del frågor om upplevelser av möten efter det första mötet. För de som inte träffats ofta kan det vara svårt att uttala sig om vad som fungerat bra och mindre bra, men ändå finns de som ser värdet i möten: ”Vi har träffats för lite för att det ska gå att säga något om dessa punkter. Men jag tror rent allmänt att det kan vara oerhört värdefullt för bägge parter.”

”Det har fungerat bra”

Om vi bortser enstaka fall där personer behärskat språket relativt bra, utgör ökade språkkunskaper en av de grundläggande framgångarna i och genom möten. ”Mitt språk har utvecklats mycket under tiden eftersom vi pratade på olika ämne”, ”Mitt språk hade förbättrade särskild ... språk”, ”Jag kände det var bra att prata svenska”, ”... har öppnat vägarna för mig att prata svenska, och bli bra och bli modig”, ”Ja, men det funkar jättebra med ..., från början jag har inte pratat samma som nu, men nu kan jag uttrycka mig lite mer”, ”Lär honom svenska ord med utgångspunkt från hans frågor och mina kunskaper”, ”... ja ökad kunskap i att konversera” är några upplevelser om utvecklingen i språket under möten. Även om personer varit ”väldigt duktiga på svenska redan från början” finns det exempel där ”De har uppskattat att ha svenskar att prata med som har koll på bland annat grammatik, speciellt innan de fick jobb.” Språkstödet har getts även genom telefon vid vissa fall.

Det finns exempel där de nyanlända fått en extra ”språklärare” genom verksamheten. I vissa fall fungerar denna roll vid samtalen direkt: ”... alltså jag glömmer skillnad mellan han och hon... Det här är bra, det är inte bra, du måste göra den, inte göra den, du måste prata som den mening du måste prata, inte denna mening. Hon var hjälpsam.”

En språkvän som träffat ett par, berättar att hon hjälpt den ena parten mycket under språkundervisningen genom att de träffats nästan en gång i vecka i ett par timmar, hjälpt till med uppgifter, skriftliga formuleringar, övningar i tal etc. ”Jag har alltså fungerat som en extra språklärare”, uttrycker denna språkvän som har ett brinnande intresse och engagemang i språkutveckling. En annan intervjuperson uttalar sig i en liknande bana: ”Ett exempel är att vi har talat om verb, både regelbundna och oregelbundna. Svenska verb är lite konstiga på det viset, det har väl du erfarenhet av, så att det... man kan ha roligt med det också.” Utöver korrigerande av olika texter som nyanlända arbetar med, finns det exempel där språkvänner hjälper också att läsa brev, fylla i blanketter etc.

Denna bild av språkträningens omfång bekräftas av en intervjuperson som fått mycket hjälp under resans gång: "När jag har skrivit saker, ... jag skickar till ... och ... skickar in dom tillbaka till mig... och skriver det här är inte bra, att här ska man skriva så här och här ska man säga." En annan engagerad språkvän följer en av partnererna till restaurang, föreningar etc. Språkvännen skickar även vidare texter som är intressanta, nyheter på TV etc. Ibland gör och mailar språkvännen även sammanfattningar av texter.

Det har funnits intresse och engagemang hos en av språkvänner att förbättra språkundervisningen, eftersom språkvännen ansåg att "undervisningen i språket var alldeles för avancerad på högskolenivå eller åtminstone på gymnasienivå". Genom sina personliga kontakter fick språkvännen komma till SFI och träffa några lärare: "Det var en mycket positiv kontakt och jag blev väl mottagen och insatt i språkundervisningen. Dessa lärare undervisade dock inte på snabbspåret."

Det är inte bara språket utan även yrken har varit i fokus, exempelvis säger en av intervjupersonerna att "Vi pratar bara svenska, läser tillsammans ... tidningar och vi pratar mycket om vårt yrke eftersom vi har samma yrke, jag fick lära mig mycket av hans erfarenhet", medan en annan uttrycker denna flerdimensionalitet som följande: "Jag fick mycket trevlig flyktingguide/språkvän ... och han hjälpte mig att hitta praktik på mitt yrke och därefter fick jag sommar jobb på samma ställe och jag är mycket tacksam för honom."

"Trevliga möten" och "Jag lärde mig mer om svenska samhället" säger en av intervjupersonerna. Det finns exempel som att de gör olika saker i fritiden också, exempelvis "dansa, spela spel och skoja." Genom dessa relationer kan vänskap utvecklas mer också. "Vi kom bra överens och pratade om mycket saker. Fick besöka våra respektive hem och träffa familjen", uttrycker en av intervjupersonerna. Vänskapsrelationerna stannar mest mellan språkvänner, men det finns några exempel där man har träffat varandras vänner också.

"Jag har själv bott utomlands och vet att det är väldigt svårt att få nya vänner i vuxen ålder", säger en av intervjupersonerna, eftersom "många har redan sin vänskapskrets och är nöjda med det". Men genom detta projekt "så kan man lättare få en vän, en vän som kanske normalt sätt man aldrig skulle stöta på eller få en relation till. Vi lever så olika liv och för mig och ... i enormt olika bostadsområden". Exempelvis kan kontakter i vissa fall leda till olika aktiviteter i fritid:

Ja, ... har en motorcykel, på sommaren han kom. Hela sommaren kanske fyra eller fem eller sex gånger ... kom till mig och så åkte vi till olika håll och olika platser, en gång åkte vi till ..., och det var bra att åka och se många saker och det är jättebra... och sen det andra. ... har en bil och vi har för framtiden han ska lära mig bilkörning, körkort, han ska hjälpa mig att ta körkort och han ringde till mig och sa att kom ihåg att jag kan hjälpa dig, hjälpa dig med allting om du ska flytta till annan lägenhet, jag kan flytta dina varor om du tänker.

Språkvänner lär sig också olika länders traditioner och att umgås med olika personer från olika länder. Om kulturutbyte säger en av intervjupersonerna att "Vi pratade mycket om... om svenska traditioner och skillnad på svenska tradition med ... tradition och vi pratade på... på arbetena, hon arbetade som ... och vi måste fortsätta studera och hon hjälpte oss..." Att

bjuda på mat och fika med egna traditioner har också bidragit till ökad förståelse mellan språkvänner.

En annan intervjuperson säger att ”Det som varit bra är det kulturella utbytet, vi har lärt oss en hel del om en ny kultur, de har fått möjligheten att träna sin svenska och det har hela tiden kännas naturligt och inte konstlat”. Man har pratat om utvecklingen i hemlandet och även det politiska systemet i Sverige. Man har försökt att bjuda in i miljöer där det finns olika kulturella aktiviteter (musik, film, teater etc.). ”Våra kulturförståelse har ökat eftersom vi brukar prata om våra olika kulturer. Han fick veta mer om arabiska kultur och jag fick öka svensk kulturförståelse”, säger en annan intervjuperson.

Vid möten med de som kommer från europeiska länder och USA nämner en intervjuperson att: ”Kulturförståelsen har ökat, samtidigt är kulturskillnaden kanske inte så stor då de är från Europa och USA.” Men oavsett ursprungsland anses kulturutbyte vara ”absolut viktigt” och det är lättare att ”kunna lära sig genom en vän och på så vis också kunna anpassa sig till det svenska samhället”.

”Språkförbättringen. Vi läste gemensamma artiklar olika tidningar, vi pratade personligt och yrkesmässigt. Vi lärde känna varandra och allt eftersom även hans familj” summerar en av intervjupersonerna. En annan intervjuperson säger att ”För min personliga del har träffarna gett mig inblick i situationen i ...”

”Gemenskapen” säger en av intervjupersonerna, medan en annan uttrycker följande: ”Det som varit bra är det kulturella utbytet, vi har lärt oss en hel del om en ny kultur, de har fått möjligheten att träna sin svenska och det har hela tiden kännas naturligt och inte konstlat.” Föräldrarskap kommer också in i bilden i visa möten: ”Vi har utbytt intressanta erfarenheter. Eftersom vi båda är mödrar har vi pratat en del om barnen och föräldraskapet, vilket antagligen också underlättat kontakten mellan oss.”

En viss ”tröghet” i början upplevs också av en del av intervjupersonerna. ”Utvecklingen gick lite trögt i början eftersom vi hade olika förväntningar på vad som kunde åstadkomma vad gäller att skaffa praktikplats mm, och jag inriktade mig på språket mera”, uttrycker en intervjuperson, medan en annan uttrycker en liknande problematik som följande:

Det blir såklart lite trevande när det inte finns en självklar gemensam utgångspunkt att samtala utifrån. Första träffen hade mer karaktär av en, förvisso gemytlig, utfrågning men efter det har vi plockat upp lite olika trådar och samtalen har flutit på bättre.

”Jag tycker det är en fantastisk tanke med språkvän. Jag skulle aldrig ha hittat ... utan projektet” säger en intervjuperson, medan en annan intervjuperson som kallar projektet som ”en fantastisk idé” resonerar vidare:

... som jag träffade innan så sa han att jag var den första svensken som han faktiskt hade pratat med förutom när han handlade i affären, vilket jag tycker är tragiskt. Kan man aldrig träna med någon, som kanske ibland korrigerar betoningsspel eller hjälper med ord, så är det svårt att lära sig. Jag tror att språket är ett viktigt sätt att kunna komma in i samhället.

En av intervjupersoner som är nöjd med relationerna säger att ”Ja visst, jag tänker inte avsluta relationen mellan jag och ..., han hjälper mig, han här jättebra, han hjälper mig med olika saker...”

”Det har fungerat mindre bra” eller bristande

Vid sidan av dessa olika saker som anses gått bra, finns det även en del saker som intervjupersonerna upplever att de varit mindre bra. Exempelvis kan frivilligheten i verksamheten leda till att en av språkvänner får nya sysslor och därmed kan det blir ”slut” för möten. En av intervjupersonerna uttrycker detta som följande:

Vi träffades över en kaffe och pratade lite om hans historia och hur det var att vara ny i Sverige. Vi satt i en timme eller så och sedan skiljdes vi åt. Har försökt att stämma mer träffar, men ... har så mycket att han inte hunnit. Tror att han har fått jobb och så. Han hör av sig ifall han vill och har tid.

För vissa blir det bara språkträning genom dessa möten, ”inget annat”. En del vill träffas mer: ”Jag ville gärna att vi träffas oftare och längre än en timme.” Tidsbrist kan gälla för båda parter. En annan intervjuperson påpekar denna problematik ur ett annat perspektiv:

För oss har det varit att vi inte har haft tid att ses. ... och jag är ganska olika och har kanske inte alltid samma intressen och jag skulle kunna se att hon kanske inte alltid skulle passa med i mitt ”vanliga” umgänge. Men jag tycker vi har väldigt kul när vi ses.

Olika förväntningar bäddar också att det inte blir som båda har tänkt sig. Exempelvis säger en av intervjupersonerna, ”Jag var osäker på om min språkvän fick ut det hon önskade av träffarna.” ”Kändes som hon blev lurad eftersom hon förväntade sig att träffa en ny anländ som inte kunde svenska alls. Vi har ingen kontakt längre, oklart varför men vi hälsar varandra när vi träffas på stan”, säger en av intervjupersonerna, medan en annan säger att ”Vi har inte så mycket saker som vi gillar, de är so mycket seriös, vi känner inte so mycket avslappnad med dem.” Vidare säger en intervjuperson att ”Ja, jag känner... han, han vill hjälpa mig, han vill inte ha kompis, han vill hjälpa... förstår du vad jag menar... jag känner inte...” Olika intressen kan vara också problem, exempelvis när den ena har stort intresse för mat, medan den andra inte har ett liknande intresse för mat. Även ålderskillnad kan vara problem för vissa, enligt en av intervjupersoner.

Det finns exempel på att kontakter kan avta. I början har de umgåtts mycket, hjälpt till att handla i olika butiker, från och med att skjutsa till IKEA och second-hand butiker till att anskaffa andra möbler, en cykel mm. Sedan har det utvecklats i att föräldrar kom till Sverige och då träffarna minskade:

Kontakten har tunnats ut. Vi har uppmanat honom att ta kontakt med oss om han behöver hjälp med något, eller om det är något han inte förstår i det svenska samhället. Men det har aldrig hänt att han efterfrågat detta. På senare tid har våra träffar bestått av att vi fikar tillsammans.

Geografisk distans och relaterad kostnad kan upplevas också som ett problem:

Ja, att jag bor i ... och han bor i ... så det tar lång tid, förut vi kunde vara tillsammans många gånger, det har varit dåligt för mig. Det var dyrt om jag skulle åka till ... med buss och gå till honom. Och jag har inte körkort och kan inte köra bil.

Interkulturella möten har väckt intresse för att lära sig den nyanländas språk: "Jag har försökt lära mig ... Det går åt helvete direkt." "Jag hade nog förväntningar om lite mer personliga kontakter. Jag hade hoppats få träffa alla släktingar när dom umgicks med varandra för att få veta mera om deras situation här, svara på frågor om Sverige", upplever en av intervjupersoner som även vill veta vad som hänt och fortfarande händer i deras hemland.

Vid sidan om "Det känns även som vi startat upp en ytlig vänskap" finns det exempel på att brist på tid har lett till att försöken för fördjupad relation stannat på en viss nivå:

Vid besök hemma hos en nyanländ familj har det hänt att språkvännen tagit med sig böcker, informationsmaterial etc. om svenska seder och bruk t ex firande vid jul, nyår midsommar och påsk mm. Men i vissa fall var man mest intresserad för språkträning. Till och med har en språkvän tänkt att göra bl.a. besök på museer och utställningar, men studier på svenska tagit mycket tid så att en del sådana aktiviteter inte blivit av.

Det finns medvetenhet hos vissa intervjupersoner avseende möjliga problemområden, men ändå ser de flesta positivt på möten vid sidan av svårigheterna:

Jag kan inte riktigt komma på saker som inte fungerat så bra. Jag har känt av lite kulturkrockar, men jag skulle nog tycka det var konstigt om vi inte hade haft några kulturkrockar, det är naturligt. Det som varit mindre bra är väl kanske att vi inte hunnit ses så mycket, de har haft mycket med sina studier och jobb, och även vi har periodvis haft mycket för oss så det ibland har varit svårt att få till.

En annan intervjuperson nämner ett annat mönster i relationerna som går bortom de grundläggande språkkunskaper och mer gäller vänskapsrelationer under den period som de haft kontakt med varandra:

Vi sågs totalt tre gånger, nu har vi ej kontakt. Jag tyckte vi hade bra samtal, min språkvän kunde redan bra svenska men ville bli "perfekt" då hon också läste ... och skulle undervisa. Vi pratade om olika saker och lärde känna varandra mer. Vi pratade inte så mycket om språket, det vill säga jag ville inte korrigera henne etc. utan vi umgicks.

Men för vissa bidrar mötena inte i ökade vänskapsrelationer. En av intervjupersonerna uttrycker detta som följande:

I början vi tänkte att det ska gå bra men efter några gånger vi har träffas vi såg att vi inte är faktisk för varandra och att vi inte går bra tillsammans men vi fortsatta att träffas. Nu det går okej, inte bäst, inte dåligt just ok.

Bristande tid kan också bidra till sådana upplevelser när båda arbetar, en av dem kan bara träffas mitt på dagen på en kort tid och den andra förlorar sin lust att träffas. Exempelvis nämner en intervjuperson att på grund av tidsbrist har de inte kunnat träffas så ofta, men ”jag har kontakt och det är alltid lika trevligt att träffas, men vi ses inte så ofta tyvärr och jag hoppas att vi ska försöka bli bättre på det. En annan intervjuperson påpekar liknande problematik genom ”omständigheter: ”Träffarna har rullat på bra, dock har det på grund av olika omständigheter kanske inte blivit så många träffar än så länge som jag hade trott och hoppas på”.

En språkvän som träffat sin språkvän en gång, upplever det trist att de kunnat träffas enbart en gång, men säger ändå:

Tror på idén och känner att det är ett bra sätt att få nytillkomna att närma sig samhället och så. Jag har andra vänner som flytt hit och dem hjälper jag med mycket, allt ifrån att tolka brev från myndigheter, förklarar hur saker funkar i Sverige och rent allmänt umgås och har trevligt.

För vissa fungerar kontakter intensivt, men det finns exempel på att man i princip kommunicerar visa Facebook. Det upplevs av en av intervjupersonerna som problem eftersom personen inte gillar Facebook. Det telefonnummer som getts inte fungerar heller.

4.2.3 Förbättringsförslag för den lokala verksamheten i Eskilstuna

”Jag tycker att det är ett fantastiskt projekt, men vissa förbättringar behövs”, säger en av intervjupersonerna. Vilka förbättringar behövs då enligt intervjupersonerna? De förbättringsförslag som kommit fram i intervjuerna och har kopplingar till verksamhetsområdet kan sammanfattas kort som följande:

- Att göra uppföljning av matchningar med vissa bestämda tillfällen för att veta hur går till.
- Att ha träffar i mindre grupper.
- Att ha flera gemensamma möten med andra språkvänner.
- Att skapa tillfällen för träffar mellan olika matchade språkvänner.
- Att ha bättre informationsspridning vid gemensamma aktiviteter.
- Att kunna ge förslag på hur man skulle arbeta, vad som förväntas av båda parter när det gäller språk, ömsesidig kulturförståelse och förtydligande.
- Att ha möten i grupp på SFI med möjlighet att ställa frågor till de undervisningsansvariga.
- Att se över behovet av mer fasta former för möten mellan matchade personer.
- Att vara tydligare avseende ansvarsdelningen i möten.
- Att kunna välja sin vän själv.
- Att inledningsvis uppmana språkvännerna att prata mer om vilka förväntningar som finns på relationen.

- Att språkvänner har erfarenheter om sociala frågor, svenska lagar, svenska språket, samhället etc.
- Att hitta personer som är glada, sociala och har tid att träffas.
- Att ha mera utåtriktad verksamhet så det blir fler som engagerar sig.
- Att redan från början föreslå att språkvänner bestämmer några datum så att man får en kontinuitet i det.
- Att tänka på kostnaden av träffar ute på stan.

4.3 Styrkor och svagheter i det regionala spridning- och samordningsuppdraget i Södermanland

Med medel från Länsstyrelsen i Södermanlands län har ett samarbete mellan alla kommuner i länet funnits sedan våren 2013. Syftet har varit att gemensamt arbeta för att utveckla verksamhet om flyktingguide/språkvän i respektive kommun utifrån varje kommuns specifika förutsättningar och möjligheter. Från början har en stor del av projektmedel lagts på marknadsföringsmaterial och aktiviteter. Sedan hösten 2014 har Eskilstuna kommun en speciell resurs för att stödja kommuner i matchningsarbetet. Idag finns verksamheter i samtliga kommuner i länet: Eskilstuna, Flen, Gnesta, Katrineholm/Vingåker (gemensamt), Nyköping, Oxelösund, Strängnäs och Trosa.

Den uttalade ambitionen för detta regionala samordningsansvar har varit att samtliga deltagande kommuner ska få hjälp med att få till permanent verksamhet och framöver själva ska kunna matcha och hantera sina egna inkomna ansökningar.

4.3.1 *Upplevelser av kontakter med verksamheten i Eskilstuna*

När det gäller förväntningar inför den första kontakten med verksamheten flyktingguide/språkvän i Eskilstuna kommer en allmän nyfikenhet, intresse och viljan för erfarenhetsutbyte fram. En av intervjupersonerna hade tidigare erfarenheter av verksamheten och därför ”Så jag var väl införstådd vad det hela handlade om innan jag började att administrera detta själv”:

Min första kontakt med projektet var när jag deltog i en utbildning arrangerad av dem. I samband med detta bokade ... och jag in ett möte för att prata om hur han kunde vara oss behjälpliga här i ... Vi hade tidigare startat upp språkvänsverksamhet här, men den hade varit vilande under en längre tid. Deltog i utbildningen i samband med att verksamheten skulle startas om. Kontakten upplevdes som mycket positiv.

En annan intervjuperson ville veta ”hur de gjorde” inför den första kontakten. Innehållet av den första kontakten var varit ”erfarenhetsutbyte”, ”Att få idéer och praktiska tips” och ”Information om språkvän och hur vi kunde få hjälp att starta upp”. Den första kontakten upplevs ”Bra för mig som ny att komma till ett nytt sammanhang”, ”Bra, ... kom personligen till oss” och ”Positiv och informativ” vilket tyder på en klar nöjdhet i kontakterna.

Om utvecklingen av kontakter med ledningen i Eskilstuna finns det också en tydlig nöjdhet och positiva upplevelser. ”Det är positivt att vara i ett sammanhang med andra med samma arbetsuppgifter”, uttrycker av en av intervjupersonerna, medan en annan upplever som följande:

Kontakterna har fortsatt regelbundet. Att ... fanns som en länsresurs att tillgå var en förutsättning för att vi skulle försöka starta om här. Undertecknad bara utrymme i tjänsten för att ta emot anmälningar, göra vissa matchningar och lite annat. Kontakterna med de som vill bli/vill ha språkvän har skötts av... Han har även ordnat aktivitet här i form av ... afton. Detta var mycket uppskattat.

De verksamheter som funnits innan och anses vara ”självgående”, fick ändå ”hjälp vid promotande av projektet”. En annan intervjuperson uttrycker Eskilstunas roll som följande: ”Känns tryggt att Eskilstuna har på ett nationellt, regionalt och lokalt arbete en översikt över arbetet med språkvänner.”

I fråga om vad som varit lärorik i kontakter med projektet i Eskilstuna kommer en del aspekter fram:

- Att tro på idén, att det går att engagera enskilda individer för integrationen på detta sätt.
- Att förstå hur viktig den långsiktiga planeringen är.
- Att förstå betydelsen av den politiska förankringen för verksamhetens vidare aktiviteter.
- Att förstå vikten av information till de som vill ha/vill bli språkvän.
- Att få tips om att man kan göra gruppmatchning.
- Att utformning av anmälningsblanketten etc.
- Att det är olika sätt att arbeta, beroende på hur stor kommunen är.
- Att det är viktigt att göra saker proffsigt och väl genomtänkt.
- Att ta del av andra kommuners arbete med integration och verksamheten om språkvän.

4.3.2 Förbättringsförslag om kontakter med verksamheten i Eskilstuna

I fråga om att komma med förslag till att förbättra kontakter med verksamheten i Eskilstuna kom fram en del intressanta saker som kan vara viktiga att ta hänsyn till i vidare utvecklingsarbeten:

- Att det riggas mera åt ett projekt där det finns en problemformulering och sedan att vi provar ut olika vägar för att se vad som går bra respektive dåligt.
- Att diskutera fler vägar till mera kvalitét i det arbete som görs inom ramen för språkvän i stället för kvantitet.

- Att hitta vägar fram till en större ”vi-känsla# bland språkvänner i kommunerna och in länet.
- Att ha fortsatt praktisk hjälp, så som det har fungerat hittills, att länsresursen fortsätter jobbar för oss.
- Att Eskilstuna fortsätter att planera in gemensamma aktiviteter för alla i länet.
- Att Eskilstuna håller i länsträffar och vid behov utbildningar.
- Att ge mer plats även den riksövergripande verksamheten och inte vara så centrerat på att oftast bara handla om Eskilstuna.
- Att informera och inkludera mer de som arbetar på kommunala verksamheter om språkvän vid möten med kommunledning etc.
- Att få mer specifik skriftlig information om vad verksamheter kan få hjälp med ekonomiskt av de pengarna som är sökta för hela Sörmland.

4.3.3 Utveckling inom den egna verksamheten

I intervjuerna framstår att verksamheterna bidragit till ökad språkförståelse, ökad kulturförståelse och ökad vänskapsrelationer, i synnerhet vid de mest kontinuerliga kontakterna. En av intervjupersonerna påpekar vikten av ”nära kontakt” och resonerar vidare:

Vi försöker göra språkvän så roligt som möjligt, för att få så mycket energi som möjligt och att deltagare vill träffas ofta. Vi vill lyssna in på de språkvänner som vi har vad de tycker är svårt, jobbigt för att underlätta för alla.

En annan intervjuperson formulerar effekter av träffarna som följande:

Har några bra exempel på invandrare som kommer vidare till jobb och högre studier efter sitt stöd av språkvän. Mycket av rädslan att våga prata svenska minskar. Plus även att svenskarna vågar prata och söka kontakt med invandrare på ett annat sätt, språket blir inte lika mycket hinder längre.

Avseende kulturförståelse, ”Vi försöker verkligen ha det relationsskapande i centrum, vi vill hitta enkla okonstlade sätt att mötas på, exempelvis genom att laga mat tillsammans eller att odla”, uttrycker en intervjuperson, medan en annan påpekar att ”Folk närmar sig varandra och förstår att det finns mer likheter än olikheter. Och man får ta del av varandras kulturer och gillar det. Speciellt maten och musiken”. En annan intervjuperson uppmärksammar en annan dimension som är viktigt för de som anmäler intresse för att vara språkvän: ”Tror att de som anmäler sig redan har ganska stor kulturförståelse i jämförelse med andra”.

Ökade vänskapsrelationer beror också på hur många möten förekommit och deras innehåll, men förhoppningen att möten ska leda till ökade vänskapsrelationer finns. Gemensamma aktiviteter är också viktiga för att öka vänskapsrelationerna:

Genom att vi försöker bjuda in till olika evenemang så hoppas vi att språkvänner skall hitta varandra i en större gemenskap. Att flera språkvänner blir en större grupp. Vi har språkvän helt brukarstyrt så vi försöker att hitta initiativ bland våra vänner som vi sedan försöker att realisera.

En annan aspekt i dessa möten är att relationer inte stannar vi de som matchas utan kan sprida som "ringar på vattnet":

Några blir vänner för livet, och familjer/vänner inkluderas även om det från uppstarten inte var tänkt så. En del svenska språkvänner blir språkvänner till flera stycken invandrare av bara farten. Allt sprider sig som ringar på vattnet, vilken är grundförhoppningen.

4.3.4 Förbättringsförslag för den egna verksamheten

Avseende förbättringsförslag i egen verksamhet har en del förslag kommit fram i intervjuerna vilka tyder på olika utvecklingsområden:

- Att ha en arbetsgrupp som arbetar med språkvän. Både etablerade och nyanlända i denna grupp.
- Att vara kopplad till rätt förvaltning.
- Att ha en lokal att utgå ifrån där verksamheten kan ha de första träffarna och fortsatta aktiviteter.
- Att ha uppföljning av alla språkvänner först efter en månad, sedan tre månader och sedan sex månader.
- Att ge någon uppdrag och tid avdelad i sin tjänst för att arbeta med detta i stället för att Eskilstuna ska sköta mycket av verksamheten.
- Att kunna marknadsföra verksamheten mer.
- Att ha mer resurser för att kunna erbjuda alternativ att samlas runt, samt färdiga alternativ att erbjuda.
- Att ha större krav på de som blir Språkvänner (svenskarna) och kanske en liten samling för att informera dem om de olika kulturerna och ansvaret de har i det hela för att få det att fungera.
- Att starta upp inriktning mot föreningar, ungdom och företag/olika yrkesgrupper.
- Att ha mandat hos kommunledningen från början så att det blir ett beständigt arbete.
- Att tänka på nya sätt kring matchningar så att minska väntetider och få till snabbare matchningar.
- Att titta på om man kan bilda mindre grupper istället för parvis matchning t.ex. en matlagningsgrupp.
- Att titta på yrkesbakgrund eller yrkesmål vid matchningen.

4.4 Styrkor och svagheter i det nationella spridnings- och samordningsuppdraget

Eskilstuna beviljades medel första gången under hösten 2014 via Länsstyrelserna för att driva ett nationellt projekt som skulle hjälpa 30 andra kommuner att införa integrationsarbetet med flyktingguide/språkvän. Syftet var också att stötta befintliga verksamheter i landet och hjälpa till med nystart samt bygga upp ett nätverk mellan parterna. Detta arbete med inkludering av frågor kring nystart, marknadsföring, kampanjer, utbildning, föreläsningar, koordinering över landet, identifiering av nya idéer, erfarenhetsutbyte, framtagande av informationsmaterial, utökat samarbete mellan kommuner och frivilligorganisationer på lokal, regionala och nationella nivåer har utvecklats sedan dess. Nu finns det sammanlagt 120 verksamheter över hela Sverige med en hemsida, www.sprakvan.se på riksnivå. Utöver den nationella samordningen av Eskilstuna kommun har det funnits möjligheter också att stötta andra parter inom den egna och ett antal omgivande regioner.

4.4.1 *Upplevelser av kontakter med verksamheten i Eskilstuna*

En del kommuner som inte haft verksamheten längre eller inte haft kännedom om verksamheten i Eskilstuna före det nationella projektet, upplever att de inte haft några förväntningar på kontakter med Eskilstuna i början, medan en del andra har lite mer specifika förväntningar. ”Att förstå hur konceptet Flyktingguide/Språkvän fungerar”, ”Få information om det nationella projektet”, ”Var nyfiken bara och se hur upplägget var”, ”Jag var nog mer nyfiken på vad verksamheten gick ut på och om det skulle kunna gå att genomföra något liknande i vår kommun”, ”Spännande med nytt arbetssätt” är några förväntningar som uttryckts med olika formuleringar.

De första kontakterna med varierande innehåll har förekommit i olika sammanhang. ”Träffades först på Regeringens seminarium, där det nationella projektet presenterades”, ”Det var på den nationella konferensen i Eskilstuna 2014”, ”De bjöd in mig till en utbildning om språkvän för att vidareutveckla verksamheten”, ”Information om vad projektet handlade om och hur man gått tillväga i andra kommuner i Sverige”, ”Att vi på ... ville starta upp liknande verksamhet”, ”Information, lansering av projektet och medel”, ”Den första kontakten var ett möte här i ... där samordnaren i Eskilstuna kom och berättade om projektet och hur de hade jobbat i sin kommun” är några sammanfattande uttalanden om de första kontakterna inom ramen för det nationella projektet.

Utöver deltagande i konferenser, seminarier, utbildningar etc. finns det exempel på att kontakten påbörjats genom mail och sedan gick över till fysiska träffar:

Den första kontakten skedde via mail och handlade om att jag presenterade mig och att jag låg i startgropen för att starta igång flyktingguide/språkvän i min kommun. Jag frågade i första hand främst efter material att ta del av, information samt mallar för formulär och deras logotype för att kunna använda i marknadsföringsmaterial som jag började utforma. I ett tidigt skede deltog jag även på en uppstartsutbildning i..., vilket jag kände gav mig mycket.

De första kontakterna med Eskilstuna upplevs ”mycket positivt”, ”proffsigt”, ”intressant” och ”inspirerande”. Att kontakter öppnar för erfarenhetsutbyte nämns av en intervjuperson som följande: ”Positivt med möjligheten att gå på en utbildning och möta andra som arbetar med liknande projekt.” ”Mycket bra och välordnat, Rådhuset Eskilstuna”, ” Mycket positivt, bra och inspirerande föreläsare, fantastisk lokal”, ”Mycket positiv, personlig och tillmötesgående”, ”Givande konferens som gav idéer och vi fick bra material och knöt nya kontakter”, ”Det var ett mycket bra och inspirerande möte där vi också fick information om vilken hjälp som kunde erbjudas av projektledarna i Eskilstuna” visar också att de inledande kontakterna lämnat tydliga positiva intryck. En intervjuperson beskriver också en bild av flera dimensioner:

Jag fick omedelbar respons, adekvata svar på allt jag frågade och ett trevligt bemötande. Uppstartsutbildningen gav mig svar på många frågor, men framförallt; gav mig nya frågor. För det är ju lite så det är i början av ett nytt arbete/projekt (vi bedriver detta i projektform), att det är först när man vet vilka frågor man ska ställa som man börjar se hur arbetet ska ta form.

En intervjuperson uppmärksammar planer till avveckling av den nationella samordningen och är kritisk till denna avveckling: ”Jag tycker att den nationella samordningen i Eskilstuna har betytt otroligt mycket för utvecklingen och samordningen av projektet flyktingguide/språkvän och tycker det är mycket märkligt att man tar bort den funktionen istället för att utveckla den.”

Utvecklingen av kontakter under projektets gång upplevs också positivt. ”Har haft stor nytta och glädje av att ha dem att fråga”, ”Bra och samarbetsvilliga, de kom till vår upptaktsträff”, ”Vi har fått det stöd vi efterfrågat”, ”Fortsatt mycket positiva, bra och utvecklande feedback”, ”En annan sak som jag uppskattar är att de är oss behjälpliga med att komma och föreläsa” är exempel på den positiva responsen. Några nämner också att de har fått mycket hjälp i uppstartskedet, med kick-off, material, inbjudningar, utbildningar, mentoring etc.

Jag är nöjd med den stöttning och återkoppling Eskilstunasamordnarna har erbjudit mig under mitt arbete. Jag upplever dem som professionella och engagerade och framförallt entusiasmerande. Det är viktiga komponenter för i alla fall mig, då den här typen av arbete känns ensamt. I mitt fall arbetar jag i en kommun som jag inte bor i och därmed inte känner och jag är den enda på min kommunala enhet som arbetar med just detta. Det är på det viset ett ensamt arbete och på många sätt saknar det struktur och ramar. Eskilstuna bidrar till den struktur jag känner att jag behöver för att veta vart jag är på väg. Jag känner att jag när som helst kontakta dem och fråga dem vad som helst.

Att träffa representanter från andra kommuner uppskattas också av flera intervjupersoner. ”Mycket stor nytta av att ha tillgång till vilka andra som också har språkvänsprojekt i sina kommuner”, uttrycker en av intervjupersonerna, medan en annan upplever följande: ”Vi som arbetar med Flyktingguideverksamheten står med liknande utmaningar. Då är samtalet nödvändigt för att kunna utvecklas och komma vidare.” ”Utbildningsdagen var en möjlighet att knyta kontakter och diskutera utvecklingsmöjligheter, ge varandra idéer helt enkelt”, påpekar en annan intervjuperson. Att arbeta med liknande uppgifter och kunna träffas, skapar en trygghet och en känsla av sammanhang, enligt en av intervjupersonerna:

Att vetskapen om att det finns så många som arbetar med samma sak ger en trygghet och en känsla av sammanhang i ett annars ensamt arbete. Jag har knutit en del kontakter, via den nationella samordningen – både från uppdragsutbildningen jag deltog i början av mitt projekt och via deras sammanställning av kommuner på hemsidan.

När det gäller de mest lärorika saker som har kopplingar till samordningen i Eskilstuna kommer det fram en del intressanta saker:

- Att få information om stötestenar.
- Att få veta att det inte går så fort framåt.
- Att veta hur man kan göra.
- Att få praktiska råd och tips om uppstart.
- Att fått ta del av drivet.
- Att ha bollplank vid svårigheter.
- Att få ta del av projektets utveckling då Eskilstuna ligger lite före många av oss.
- Att få utvecklingsidéer som redan är prövade.
- Att man kan följa deras koncept men ändå bedriva arbetet utifrån lokala förutsättningar och våra deltagares behov, det finns inget ”rätt” och ”fel”.
- Att få möjlighet till marknadsföringen av egen verksamhet.
- Att ha ett nationellt nätverk.
- Att kunna ha utbyte av goda exempel över mail och hemsidan.
- Att få en modell.
- Att slippa fall i fallgropar.
- Att få nya idéer och inspiration.
- Att få ta del av många goda exempel hur språkvän/flyktingguide kan utvecklas.
- Att få ta del av och tips om vad de har upplevt som mindre bra och som de själva har förändrat under resans gång, t ex i matchningsprocessen och utformning av anmälningsblanketter.
- Att få ta del av andra kommuners projektbeskrivningar vilket är mycket lärorikt.
- Att få handfasta tips och förslag på upplägg. Inte bara hur man ska gå tillväga, utan också möjliga hinder och hur man kan undvika eller hantera dem.
- Att ha konferenser som varit lärorika på det sätt att vi fick detaljerad genomgång av de olika faserna vid matchning, fallgropar och material.
- Att ta del av samordningens dokumentation och information.

4.4.2 Förbättringsförslag för kontakter med verksamheten i Eskilstuna

Avseende den nationella samordningen och kontakter med Eskilstuna har intervjupersonerna lämnat följande förbättringsförslag för vidare utvecklingsarbeten:

- Att kunna få snabb respons på begäran, att behålla möjligheten till detta även i fortsättningen när antalet deltagande kommuner ökar.
- Att ha uppföljningsträffar där man blandar deltagare från olika områden för att diskutera hur man går vidare, och vad man gör när ”man tappar fart”.
- Att ha fler regionala träffar, förslagsvis en träff per termin.
- Att starta mentoring/mentorskap, genom att en nystartad verksamhet får bli tilldelad en mentor från oss som hållit på längre.
- Att ha långsiktighet så att man kan få kompetent personal att stanna i det nationella projektet och inte söka sig vidare.
- Att utveckla språkvän-hemsidan ännu mer. Lägga ut tips om utveckling, kanske ordna ett diskussionsforum där vi nationellt kan utbyta idéer.
- Att skapa nya möjligheter till regionala träffar med andra deltagande kommuner framöver för att jämföra och diskutera hur vi arbetar och hur man går vidare för att etablera projektet permanent med hjälp av civilsamhället och organisationer.
- Att samla in mer information om vad som händer i andra kommuner.
- Att utveckla gemensam marknadsföring.
- Att ta fram ett matchningsverktyg digitalt.
- Att arbeta fram informationsmaterial på fler språk för utskrift från den nationella hemsidan.
- Att den nationella samordningen bör utvecklas vidare istället för att avvecklas.

En intervjuperson resonerar kring förbättringsförslag på ett intressant sätt och berömmar det som gjorts hittills och påpekar eget ansvar i processen vilket inte ska tolkas i konflikt med de ovannämnda förbättringsförslagen:

Jag kommer inte på något konkret här. Vid närmare eftertanke tycker jag egentligen inte att det finns så mycket att förbättra. Jag upplever det nog som att det mer ligger på mig själv i så fall (att fråga om mer hjälp, att ta chansen); de nationella samordnarna är oerhört samarbetsvilliga, snabba på att svara, ge återkoppling och vara behjälpliga på alla sätt.

4.4.3 Utveckling inom den egna verksamheten

Avseende de specifika ambitionerna för den egna verksamheten visar intervjusvaren från verksamheter ute i landet att det finns liknande positiv utveckling som i Eskilstuna när det gäller ökade språkkunskaper, kulturförståelse och vänskapsrelationer. ”Ja alla som får möjlighet att prata svenska utvecklar sina kunskaper i svenska språket”, ”Alla tre områden blir effekter av att människor möts som språkvänner”, ”Svaren är ja på samtliga frågor men varierar naturligtvis från fall till fall”, ”Bättre vardagssvenska uppnås och kunna ta del av svenska koder”, ”Deltagarna ökar sina språkkunskaper, speciellt muntligt, i samvaron med sina flyktingguider”, uttrycker några av intervjupersonerna, medan en annan intervjuperson sätter språkräningen i ett större sammanhang:

Jag ser språkvän som en del i ett paket. Du går på SFI, kanske på ett språkcafé och har dessutom en språkvän. Det tillsammans borgar för en god språkutveckling. Språkutveckling varierar ju sen väldigt utifrån engagemang, vilja att ta i för att lära sig, möjlighet att träffas etc.

Det är flera som påpekar komplexiteten i språkträning. I början finns det en obalans avseende språknivån och det bäddar för att "det krävs ganska mycket av båda parter". En av intervjupersonerna uttalar: "... det gäller att det finns en förståelse och öppenhet för detta, annars kan det lätt bli att relationen rinner ut i sanden. I övrigt tror jag att en regelbunden kontakt bidrar till ökade språkkunskaper." Betydelsen av kontinuitet i relationerna påpekas även en annan intervjuperson: "Ja, för de som träffas regelbundet. Vissa träffas enbart för att läsa läxor eller prata över en fika."

En språkvän kan vara en stor tillgång och värdefullt för språkutvecklingen, enligt en av intervjupersonerna som ger exempel där den nyanlända "lärt sig betydligt mer genom sin språkvän på kort tid än vad hen gjort på SFI." Anledningen till detta är att personen i fråga har en akademisk utbildning som kan skilja sig från de som saknar "full grundskola". Vid saknad tillräcklig utbildning finns det risk att de inte kan "ens kommunicera tillräckligt för att kunna ha en språkvän och de faller därmed bort".

Ökad kulturförståelse anses vara viktig också, enligt en av intervjupersonerna. Att våga fråga och nyfikenhet hos deltagarna är viktiga för vidare kulturförståelse enligt några intervjupersoner. Mötessätt och rutiner kan också bidra till kulturutbyte: "Många upplever det som väldigt positivt att få ta del av varandras kulturer och många träffas hemma och bjuder varandra till exempel på mat."

Ömsesidigheten i kulturförståelse påpekas också av några intervjupersoner, exempelvis uttrycks detta av en av dem: "Jag tror att den här delen är viktig och borgar för ökad förståelse – inte bara från den nyanländes håll, som ska lära sig om den 'svenska' kulturen utan också från den etablerades håll, som lär sig precis lika mycket." Men det finns ett sådant intresse hos språkvänner när de anmäler sig enligt intervjupersonen:

Emellertid finns där sådant att utveckla, som till exempel att de som anmäler sig till att bli språkvän/flyktingguide redan är positivt inställda. Det är ju inte så att man når folk med xenofobiska åsikter och ger dem ökad kulturförståelse. Förvisso kan goda exempel, folk i ens omgivning som har positivt att berätta om nyanlända baserat på egna erfarenheter indirekt påverka även dessa personer.

Kontinuiteten i relationerna har stor betydelse även för vänskapsrelationer, men "Även om inte en relation håller i sig så länge, har dörrar öppnats mellan människor, vilket är det viktigaste i projektet", enligt en av intervjupersonerna. I detta avseende fyller projektet en stor funktion, enligt en annan intervjuperson:

Min uppskattning är att kanske hälften av relationerna rinner ut i sanden, medan hälften håller den avtalade tiden. En del av dessa blir ju riktiga vänskapsrelationer. Jag har också mött från många flyktingar ett stort behov av en extra storasyster, storebror, extrapappa eller extramamma. Här fyller projektet en stor funktion.

Frivillighet anses vara viktigt aspekt också: ”Viktigt att få känna att någon vill umgås på frivillig basis och inte bara genom sitt yrke. Många vänskapsband knyts, väldigt positivt och viktigt för självkänslan.” Vid barnfamiljer får även barnen nya vänner genom språkvänner, enligt intervjupersonen. Hitta jobb och anskaffning av boende har skett och ”genom den nya vänskapen”, enligt en intervjuperson. Därför kan det vara så att kontakten med en språkvän ofta ger ”ringar på vattnet, det vill säga att båda parter får möjlighet att lära känna den andres familj och vänner och på så vis ges ökade vänskapsrelationer, förhoppningsvis åt båda håll”, enligt en annan intervjuperson.

En intervjuperson gör kopplingar till misslyckanden med den sociala integrationen och resonerar att ”häri tror jag projektets styrka ligger; att det möjliggör möten som annars inte skulle ha skett som i en del fall faktiskt leder till vänskap”. Men det är inte så lätt uppgift heller enligt intervjupersonen:

Men det man måste jobba aktivt med är de personliga matchningarna vilket kräver en jämn balans av nyanlända och etablerade med liknande utbildning och bakgrund. Efter att ha pratat med olika kommuner upplever jag att denna bit fungerar bättre i större städer, med större diversitet. Det är en utmaning att ha i beaktande i mindre kommuner.

Vidare finns det exempel där ”flera har fått fördjupade relationer, där de hittar på nya saker till exempel lär sig cykla, lagar mat, besöker museum. Flera barnfamiljer har träffats och hittar på saker tillsammans” och även ”Stort utbyte över generation – ett oväntat resultat”.

4.4.4 Förbättringsförslag för egen verksamhet

Utifrån utveckling i egen verksamhet har intervjuade medarbetarna kommit med följande förslag till förbättring i egen verksamhet:

- Att utveckla projektet om språkvän mot föreningslivet, så att föreningslivet får möta nya deltagare på ett personligt mottagande.
- Att hitta fler eldsjälar.
- Att försöka hitta eller utveckla nya mötesplatser för språkvänner.
- Att utveckla språkvännerna till en egen förening.
- Att få större genomslag på kommunens websida.
- Att få fler personer i teamet som jobbar med Flyktingguide/Språkvän.
- Att få mer central verksamhetsplats i förhållande till målgruppen.
- Att utvecklar projektet vidare gentemot fler samverkanspartners. Matchar grupper från SFI gentemot företag för språkluncher.
- Att sträva efter kvantitet, många matchningar istället för att lägga för mycket tid på att hitta den perfekta matchningen, som kanske inte finns/behövs.
- Att kunna rekrytera fler unga flyktingguider så jag skulle vilja komma på något bra sätt att locka fler ungdomar till att medverka.

- Att bli mer aktiva i samarbetet med idrottsföreningar och därmed kanske få fler ungdomsledare bland våra flyktingar.
- Att tänka igenom bättre hur jag ska locka ”nyanlända” att anmäla sig.
- Att ha specifika informationstillfällen för kvinnor/ungdomar/män.
- Att ha fler ”events” då man träffas alla tillsammans.
- Att ha bättre och bredare marknadsföring för att nå flera.
- Att ha fler aktiviteter riktade mot språkvänner.
- Att ha resurspersonal för att jobba aktivt med att rekrytera och matcha.
- Att den ansvariga ska ha även andra uppgifter, exempelvis som en flyktingsamordnare eller koordinator av något slag, så att ha helhetsyn på verksamheten och närliggande verksamheter.
- Att vara medveten om problematiken kring att lägga fokus på individers fria vilja som kan riskera att relationerna bli godtyckliga och rinner ut i sanden.
- Att se över exempelvis möjligheter till att arbetsgivare deltar genom att exempelvis avsätta tid för sina anställda för träffar med nyanlända
- Att exempelvis Arbetsförmedlingen, som i dag har det huvudsakliga ansvaret för nyanländas etablering, ser över sina rutiner att baka in projektet flyktingguide/språkvän i arbetsmarknadsfrämjande åtgärdsprogram.
- Att organisera någon form av lotsar som fysiskt kan följa med till besök och aktiviteter utifrån de nya medborgarnas intressen.
- Att utveckla ungdomsverksamheten där ungdomar träffar ungdomar, matchningar mot föreningar/civilsamhälle med aktiviteter/gruppaktiviteter/studiecirklar.
- Att fokusera på de äldre som kommer till Sverige.
- Att se till att det blir öppna mötesplatser för föräldrar-barn.
- Att ha bättre rutiner för samverkan inom en verksamhet avseende flyktingguide/språkvän.
- Att ha någon neutral part som erbjuder denna möjlighet med språkvänner för att slippa intressekonflikter.
- Att se över möjligheter till att både flyktingguider och de som söker en språkvän kan erbjudas deltagande i andra projekt i framtiden.

5 DISKUSSION OCH REKOMMENDATIONER

Intervjuresultat, verksamhets- och projektdokumentation, samt övrigt material relaterad till aktiviteter på kommunal, regional och nationell nivå visar att det finns ett stort antal styrkor, men även en del svagheter på samtliga nivåer som kan utgöra utgångspunkter för diskussioner kring framgångs- och riskfaktorer för Eskilstunamodellen.

Verksamheten i Eskilstuna kommer att fortsätta som ordinarie verksamhet och de regionala och nationella spridnings- och samordningsuppdragen kommer att fortsätta ett år till även om det inte är klart vad som händer sen. Därför ska framgångs- och riskfaktorer i följande diskussion och styrkor och svagheter på respektive verksamhetsnivå tolkas med hänsyn till dessa omständigheter kring de här verksamheterna.

5.1 Den lokala nivån

Som framgår av styrkor och svagheter i den kommunala verksamheten i Eskilstuna verkar det mesta fungera bra och språkvänner är nöjda. Från och med intresseanmälningar till och med matchningssamtalet (oavsett individuell eller gruppmatchning) verkar det finnas rutiner som har utvecklats och förbättrats under resan gång. I detta avseende är Eskilstunamodellen i stor uträkning framgångsrik på kommunal nivå. Men Eskilstuna har lärt sig också från andra kommuner under spridnings- och samordningsaktiviteter, exempelvis gruppmatchning och elektronisk anmälan.

Men som framgår av de saker som fungerat mindre bra avseende verksamheten i Eskilstuna finns det en del områden som kan tolkas som riskfaktorer och därmed kan de bli mål för vidare utvecklings-, förbättrings- och förändringsarbeten. Vissa saker, exempelvis att vara tydliga med förväntningar på möten redan i början och se möten som ömsesidig händelse, har förbättrats under resan gång och det framgår av de anvisningar som finns om matchningsprocessen och matchningssamtalet. Men intervjuer visar att det fortfarande finns saker som kan göras avseende förväntningar och möten som ömsesidiga händelser.

De förbättringsförslag som nämnts av intervjupersoner avseende verksamheten i Eskilstuna kan tas som förstärkning av nuvarande framgångsfaktorer som Eskilstunamodellen bygger på, utveckling av nya framgångsområden, samt minska och åtgärda riskfaktorer som ligger i grunden av saker som ansetts fungera mindre bra. Föreningsmatchning som Eskilstuna redan har börjat med är ett av de områden som kommit fram i vissa intervjuer (både om Eskilstuna och övriga kommuner), vilket tyder på också att det finns nya utvecklingsmöjligheter.

5.2 Den regionala nivån

Regionala insatser från Eskilstuna kommun inom det spridnings- och samordningsuppdraget upplevs betydelsefull för verksamheter som kommit i kontakt med. Detta uppdrag har gjort möjligt att tillsammans med medarbetare i respektive kommun arbeta fram potentialer för att starta upp nya verksamheter och utveckla de som redan funnits.

Det finns en vilja hos en del kommuner att dessa regionala insatser fortsätter, men det finns mycket att dra nytta av det som hittills gjorts och de förbättringsförslag som kommit fram om det inte blir fortsättning av regionala insatser i kommande åren. I detta avseende kan både Eskilstunas resa från uppkomst och etablering till regional och national spridning och

samordning, och en del andra kommuners erfarenheter tas som exempel för inspiration, lärande och utgångspunkter.

5.3 Den nationella nivån

Det nationella spridnings- och samordningsuppdraget kommer att fortsätta ett år till, enligt de senaste uppgifterna. Därför finns det möjlighet att samarbetande kommuner går igenom styrkor och svagheter, samt framgångs- och riskfaktorer för vidare utvecklings-, förbättrings- och förändringsarbeten. Om projektet inte förlängs efter ett år finns det ändå möjligheter genom det nationella nätverket och en del andra samarbetsarenor mellan kommuner att verksamheter fortsätter att lära av varandra, även om det inte blir en nationell samordning i relationerna.

En annan ambition kan också vara att de som har viljan för en fortsatt samordning eller ett nytt liknande projekt försöker hitta vägar för en sådan utveckling genom sina formella kommunala, regionala och nationella kontakter. Vad gäller argument för att kunna åstadkomma denna utveckling finns det en hel del att utgå från. Exempelvis har kommuner ökade kunskaper om frivillighet, ömsesidighet och språkträning som Eskilstunamodellen och liknande verksamheter bygger på.

5.4 Till eftertanke

Som resultaten visar går interkulturella möten i och genom verksamheterna flyktingguide/språkvän bortom etnicitet eller utländsk bakgrund och öppnar för möten mellan olika identiteter. Denna aspekt kan tas som en viktig utgångspunkt för nuvarande och blivande verksamheter oavsett de kallas flyktingguide/språkvän, språkvän, kulturvän, etablerade-otablerade, volontärer eller liknande.

Allt detta och vidare utvecklings-, förbättrings- och förändringsarbeten kan vara också effektiva sätt med så goda exempel från Eskilstuna, Södermanland och ute i Sveriges olika regioner, att bryta fördomar och rädslor mellan människor, bekämpa främlingsfientlighet, förebygga utsatthet, marginalisering och isolering bland nyanlända som är viktiga för integration generellt och social integration i synnerhet som alltid har varit centrala ämnen inom forskning i Sverige och internationellt (jfr. Aytar, 1999, 2007; Durkheim, 1964; Rex, 1996; Schierup, 1987; Ålund, 1985).

I en del intervjuer kommer fram också att det inte är så lätt att utveckla sig när man i ett nytt land som skiljer sig från ursprungslandet. När man inte kan mycket om det nya landets kultur, språk etc. kan man känna sig som "ett barn, så från början" med utmaningarna att lära sig språket, träffa människor, få jobb, köpa hus eller liknande. Flyktingguide/språkvän är ett av interkulturella möten som sker i samhället, där olika identiteter, förväntningar och förutsättningar möts under olika omständigheter.

Det finns mycket att säga vad dessa interkulturella möten kan leda till, vad komplexiteten i interkulturella möten innebär och hur var och en individ kan förhålla sig till sina medmänniskor. Denna nyanserade upplevelse som kommit fram i en av intervjuerna och väcker nya frågor i vidare interkulturella möten, tar jag som en slutkläm till eftertanke:

Vi får erfarenhetsutbyte, vi har bland annat varit på julmarknad och vi har även pratat om anledningar till varför de har lämnat sitt land. Man får självklart en bättre förståelse och medkänsla varför de kommer och att vi måste hjälpas åt att de ska trivas. Jag har även hittat en ny vän som är väldigt trevlig, men som också ser på saker på ett annorlunda sätt än vad jag gör, vilket är utmanande och utvecklande för mig som person. Som dessutom kommer från en värld som är väldigt främmande och som man lär sig väldigt lite om i skolan och även om jag är ganska berest, så är kanske inte Mellanöstern och speciellt Syrien mitt första handsval vad gällande resor... För min familj så har det varit utvecklande att faktiskt höra om en person och familj som vill göra allt för att komma "igång" i Sverige och etablera sig här. Där man har en konkret person istället för att läsa om tråkigheter som händer i världen och på flyktingförläggningar eller invandrartäta områden. Tragiskt men sant...

REFERENSER

- Aytar, O. (1999). *Integration i mångfald: en studie av sex invandrargrupperns upplevda integration i Sverige*. Stockholm: Jina Nu.
- Aytar, O. (2007). *Mångfaldens organisering: om integration, organisationer och interetniska relationer i Sverige*. Stockholm: Sociologiska institutionen, Stockholms universitet. Doktorsavhandling.
- Aytar, O. (2013). How is methodological emancipation possible? Rethinking the potentials of multivariate methods for intersectional analyses. I E. Brunnberg, & E. Cedersund (Eds.), *New tools in welfare research* (s. 145-169). København: NSU Press.
- Dahlberg, M. (2014). "Språket är nyckeln". *En studie av integrationen i Eskilstuna kommun*. Strängnäs: Europaskolan. Studentarbete.
- de los Reyes, P., & Mulinari, D. (2005). *Intersektionalitet: kritiska reflektioner över (o)jämlighetens landskap*. Malmö: Liber.
- Donaldson, S. I. (2007). *Program theory-driven evaluation science. Strategies and applications*. New York: Lawrence Erlbaum Associates.
- Durkheim, É. (1964). *The division of labour in society*. New York: Free Press
- Ekonomistyrningsverket. (2012). *Programteori och verksamhetslogik – ett metodstöd för Regeringskansliet*. Stockholm: Ekonomistyrningsverket.
- Eriksson, B. G., & Karlsson, P-Å. (2008). *Att utvärdera välfärdsarbete*. Stockholm: Gothia.
- Esaiasson, P., Gilljam, M., Oscarsson, H., & Wängnerud, L. (2012). *Metodpraktikan: konsten att studera samhälle, individ och marknad*. Stockholm: Norstedts juridik.
- Eskilstuna kommun. (2014). *Strategi för ett interkulturellt Eskilstuna 2014-2018*. Eskilstuna: Eskilstuna kommun.
- Evenseth, J., & Askari, A. (2015). *Social integration i praktiken – en utvärdering av projektet Flyktingguide/språkväk i Eskilstuna kommun*. Stockholm: Södertörns högskola, Institutionen för Samhällsvetenskaper. Studentarbete.
- Karlsson Vestman, O. (2011). *Utvärderandets konst – Att granska FoU-miljöer inom välfärd*. Lund: Studentlitteratur.
- Kvale, S., & Brinkmann, S. (2009). *Den kvalitativa forskningsintervjun*. Lund: Studentlitteratur.
- Lahdenperä, P. (2011). Mångfald, jämlikhet och jämställdhet – interkulturellt lärande och integration. I P. Lahdenperä (Red.), *Forskningscirkel – Arena för verksamhetsutveckling i mångfald* (s. 15-41). Västerås/Eskilstuna: Studies in Social Sciences, Mälardalens högskola.

- Rex, J. (1996). *Ethnic minorities in the modern nation state: Working papers in the theory and multiculturalism and political integration*. London: MacMillan Press.
- Sandberg, B., & Faugert, S. (2007). *Perspektiv på utvärdering*. Lund: Studentlitteratur.
- Schierup, C-U. (1987). Integration och invandrapolitiska ideologier. *Sociologisk forskning*, nr. 2, 5–24.
- Vedung, E. (2009). *Utvärdering i politik och förvaltning*. Lund: Studentlitteratur.
- Vetenskapsrådet. (2011). *God forskningssed*. Stockholm: Vetenskapsrådet
- Weis, C.H. (1998). *Evaluation. Methods for studying programs and policies*. New Jersey: Prentice Hall.
- Ålund, A. (1985). *Skyddsmurar*. Stockholm: Liber förlag

BILAGOR

1. INFORMATIONSBREV

Eskilstuna, 2016-XX-XX

Hej¹,

Inom ramen för projektet om flyktingguide/språkvän i Eskilstuna genomför vi på Mälardalens högskola en utvärdering på uppdrag av Eskilstuna kommun. Mälardalens högskola är forskningshuvudman till detta uppdrag. Utvärderingen är extern i sin karaktär och huvudfokus är på perioden från etablering av Eskilstunamodellen för flyktingguide/språkvän till spridning av modellen i Södermanland och i Sverige under 2013-2015. Syftet med utvärderingen är att identifiera Eskilstunamodellens framgångs- och riskfaktorer i förhållande till målen för etablerings-, spridnings- och samordningsfaser under 2013-2015.

I förhållande till detta utvärderingsuppdrag vill vi göra en personlig skriftlig intervju med dig. Du är utvald i egenskap av deltagare i projektet om flyktingguide/språkvän. Vilka är dina erfarenheter och upplevelser av träffar inom projektet flyktingguide/språkvän i Eskilstuna? För att få veta detta ber jag dig personligen att besvara följande enkät. Besvara gärna frågorna så detaljerat som möjligt med konkreta exempel. Du får även skriva dina svar i berättelseform.

Intervjuerna och bearbetning av dem är planerade i enlighet med forskningsetiska regler, vilket innebär bl.a. att ditt deltagande är frivilligt, med andra ord får du, när som helst, utan förklaring och konsekvenser, avbryta din medverkan, obehöriga har ingen tillgång till intervjumaterialet och vid redovisning av resultatet anges inga namn.

Dina erfarenheter och upplevelser är mycket värdefulla för utvärderingen. Därför ber jag dig att besvara samtliga följande frågor och maila dokumentet till mig på osman.aytar@mdh.se senast den XX XX 2016. Vid behov finns det möjlighet att träffas och göra intervjuerna muntligt.

Hör gärna av dig om du undrar över något.

Tack på förhand.

Vänliga hälsningar.

Osman Aytar
Docent i socialt arbete
Mälardalens högskola
Akademin för hälsa, vård och välfärd
Box 325, SE-631 05 Eskilstuna
Tfn: 016-15 36 14
E-post: osman.aytar@mdh.se

¹ Detta informationsbrev anpassat till intervjupersoner från Södermanland och övriga kommuner i Sverige

2. INTERVJUFRÅGOR

Frågor till språkvänner om verksamheten i Eskilstuna

1. Om du tänker på den första träffen inom projektet:
 - a. Vilka förväntningar hade du inför träffen?
 - b. Vad handlade den första träffen om?
 - c. Hur upplevde du träffen?

2. Hur upplevde du utvecklingen under träffarna fram till den senaste träffen/ den sista träffen?

3. Vad har varit bra med dessa träffar?
[Gärna redogör för minst tre (3) saker som fungerat bra enligt din uppfattning]

4. Vad har varit mindre bra med dessa träffar?
[Gärna redogör för minst tre (3) saker som inte fungerat bra enligt din uppfattning]

5. Om du tänker på följande specifika ambitioner inom projektet flyktingguide/språkvän. Hur ser du på utvecklingen inom dessa områden?
 - a. Ökade språkkunskaper
 - b. Ökad kulturförståelse
 - c. Ökade vänskapsrelationer

6. Tänk dig att du blir ansvarig för projektet flyktingguide/språkvän, vad skulle du då förbättra i projektverksamheten?
[Gärna redogör för minst tre (3) saker som du skulle förbättra enligt din uppfattning]

7. Har du något du vill lägga till eller kommentera?

Kompletterande bakgrundsinformation:

- a. Hur många träffar har ni haft hittills?
- b. Var brukar ni träffas?
- c. Hur lång tid brukar träffarna vara?

Tack för din medverkan!

Frågor till kommuner om det regionala spridnings- och samordningsuppdraget

1. Om du tänker på den första kontakten med projektet i Eskilstuna:
 - a. Vilka förväntningar hade du inför kontakten?
 - b. Vad handlade den första kontakten om?
 - c. Hur upplevde du kontakten?
2. Hur upplever du utvecklingen av era kontakter med projektet i Eskilstuna hittills?
3. Vad har varit lärorik i era kontakter med projektet i Eskilstuna?
[Gärna redogör för minst tre (3) saker som varit lärorika enligt din uppfattning]
4. Vad skulle du vilja förbättra i era kontakter med projektet i Eskilstuna?
[Gärna redogör för minst tre (3) saker som du skulle vilja förbättra enligt din uppfattning]
5. Om du tänker på följande specifika ambitioner inom projektet flyktingguide/språkvän i din kommun. Hur ser du på utvecklingen inom dessa områden?
 - a. Ökade språkkunskaper
 - b. Ökad kulturförståelse
 - c. Ökade vänskapsrelationer
6. Tänk dig att du får omorganisera projektet flyktingguide/språkvän i din kommun, vad skulle du då förbättra i projektet?
[Gärna redogör för minst tre (3) saker som du skulle förbättra enligt din uppfattning]
7. Har du något du vill lägga till eller kommentera?

Tack för din medverkan!

Frågor till kommuner om det nationella spridnings- och samordningsuppdraget

1. Om du tänker på din/er första kontakt med den nationella samordningen i Eskilstuna:
 - a. Vilka förväntningar hade du/ni inför kontakten?
 - b. Vad handlade den första kontakten om?
 - c. Hur upplevde du/ni kontakten?
2. Hur upplever du/ni utvecklingen av era kontakter
 - a. med den nationella samordningen i Eskilstuna hittills?
 - b. med övriga deltagande kommuner inom ramen för den nationella samordningen?
3. Vad har varit lärorik i era kontakter med den nationella samordningen i Eskilstuna?
[Gärna redogör för minst tre (3) saker som varit lärorika enligt din uppfattning]
4. Vad skulle du vilja förbättra i era kontakter med den nationella samordningen i Eskilstuna?
[Gärna redogör för minst tre (3) saker som du skulle vilja förbättra enligt din uppfattning]
5. Om du tänker på följande specifika ambitioner inom projektet flyktingguide/språkvän i din kommun. Hur ser du på utvecklingen inom dessa områden?
 - a. Ökade språkkunskaper
 - b. Ökad kulturförståelse
 - c. Ökade vänskapsrelationer
6. Tänk dig att du får omorganisera projektet flyktingguide/språkvän i din kommun, vad skulle du då förbättra i projektet?
[Gärna redogör för minst tre (3) saker som du skulle förbättra enligt din uppfattning]
7. Har du något du vill lägga till eller kommentera?

Tack för din medverkan!

Frågor till verksamhetssamordnare i Eskilstuna/nationell samordnare/nationell koordinator/regional samordnare

8. Vi kan börja med projektet i Eskilstuna. Om du tänker på ditt tillträde till projektet: Vilka arbetsuppgifter hade du som projektmedarbetare i början och hur utvecklades uppgifterna fram till nu?
9. Hur processen för-, under- och efter matchningen kring språkguide går till mer konkret?
10. Hur upplever du utvecklingen av projektet fram till nu utifrån dina arbetsuppgifter i projektet i Eskilstuna?
11. Vad har varit bra med projektet i Eskilstuna?
[Gärna redogör för minst tre (3) saker som fungerat bra enligt din uppfattning]
12. Vad har varit mindre bra med projektet i Eskilstuna?
[Gärna redogör för minst tre (3) saker som inte fungerat bra enligt din uppfattning]
13. Om du tänker på följande specifika ambitioner inom projektet flyktingguide/språkvän i Eskilstuna. Hur ser du på utvecklingen inom dessa områden?
 - a. Ökade språkkunskaper
 - b. Ökad kulturförståelse
 - c. Ökade vänskapsrelationer
14. Om vi kallar projektet som "Eskilstunamodellen". Vad ska känneteckna Eskilstunamodellen enligt dina upplevelser och erfarenheter?
[Gärna redogör för minst tre (3) saker som kännetecknar Eskilstuna-modellen]
15. Tänk dig att du har alla resurser och all mandat du behöver i projektet flyktingguide/språkvän i Eskilstuna. Vad skulle du då förbättra i projektverksamheten?
[Gärna redogör för minst tre (3) saker som du skulle förbättra enligt din uppfattning]
16. Vad innebär din roll som verksamhetssamordnare/nationell samordnare/nationell koordinator/regional samordnare² i relationer med andra kommuner?
17. Vad har varit bra med din roll som verksamhetssamordnare/nationell samordnare/nationell koordinator/regional samordnare?
[Gärna redogör för minst tre (3) saker som fungerat bra enligt din uppfattning]

² Frågor med "verksamhetssamordnare/nationell samordnare/nationell koordinator/regional samordnare" har anpassats till respektive intervjupersonens formella befattning vid intervjuer.

18. Vad har varit mindre bra med din roll som verksamhetssamordnare/nationell samordnare/nationell koordinator/regional samordnare?
[Gärna redogör för minst tre (3) saker som inte fungerat bra enligt din uppfattning]
19. Vilken betydelse har Eskilstunamodellen haft för arbetet i Södermanland?
20. Vilken betydelse har Eskilstunamodellen haft för arbetet i kommuner som ni har kontakt med ute i landet?
21. Tänk dig att du har alla resurser och all mandat du behöver i din roll som verksamhetssamordnare/nationell samordnare/nationell koordinator/regional samordnare. Vad skulle du då förbättra i denna verksamhet?
[Gärna redogör för minst tre (3) saker som du skulle förbättra enligt din uppfattning]
1. Har du något du vill lägga till eller kommentera?

Kompletterande bakgrundsinformation:

- d. I vilken omfattning (procent i tjänst) har du arbetet med verksamheten/projektet hittills?
- e. Hur ska du arbeta med i verksamheten/projektet i fortsättning (både tidsmässigt och omfattning)?

Tack för din medverkan

3. FRÅGOR OCH SVAR OM FLYKTINGGUIDE/SPRÅKVÄN

Vad är flyktingguide/språkvän?

Flyktingguide/språkvän är ett sätt att umgås över gränserna. Nyanlända får kontakter med etablerade personer i Sverige så att deras vardag underlättas, de lär sig snabbare svenska och sociala koder.

Vad syftar flyktingguide/språkvän till?

Att underlätta en social integration för alla nyanlända och skapa mötesplatser människor emellan. Ett sätt att bygga broar mellan människor, förebygger fördomar och skapar ett sa

Vem kan bli flyktingguide/språkvän?

Du som är etablerad i samhället och kan språket (infödd svensk eller med invandrarbakgrund) och vill göra en frivilliginsats på fritiden kan bli en flyktingguide/språkvän. Du kan vara en person, en familj, en grupp eller ett företag /förening.

Vem kan få en flyktingguide/språkvän?

Du som relativt nyligen har invandrat till Sverige kan anmäla dig för att träffa en flyktingguide/språkvän. Det krävs endast att du kan lite svenska och vill vara aktiv/engagerad i en personlig kontakt.

Vad gör flyktingguiden/språkvännen?

Som flyktingguide och språkvän engagerar du dig frivilligt/oavlönat på fritiden med att guida/välkomna och språkträna nyanlända. Du fungerar som en länk till det svenska samhället.

Får jag någon ersättning?

Nej, du får ingen ekonomisk ersättning för att vara flyktingguide/språkvän. Ni deltar båda frivilligt/ideellt.

Utgångspunkter -vad ska jag tänka på?

Det handlar inte om att lära en person hur myndigheterna fungerar utan om att umgås och ha roligt. Skapa ny kunskap och förståelse för olika kulturer och levnadssätt. Det ger en chans att hitta nya vänner samtidigt som man kan utvecklas som person.

Hur går det till?

Det första steget för att bli flyktingguide är att fylla i en anmälningsblankett för att visa sitt intresse. När blanketten har mottagits blir du kontaktad, och får information om en person som du ska träffa tillsammans med samordnaren.

Hur länge pågår kontakten?

Så länge båda parter vill att den ska pågå.

Vad gör vi när vi träffas?

En del träffas för att umgås och prata. Det kan vara allt ifrån att fika till att utföra en idrottsaktivitet tillsammans, kanske utifrån gemensamma intressen. Det är ni som bestämmer – tillsammans.

Hur anmäler jag mig?

Det kan du göra direkt på eskilstuna.se/flyktingguide. På webbplatsen kan du skriva ut och skicka/lämna en pappersblankett till oss.

Varför har jag inte blivit matchad?

Matchningen kan ta olika lång tid, allt från veckor till månader. Hur lång tid beror på flera saker när vi inte har deltagare med samma önskemål som dina. Det är mycket som ska stämma överens.

Vem matchas med vem?

Ingen matchning är den andra lik. Generellt är det beröringspunkter mellan er, mellan era önskemål, erfarenheter och intressen, som styr vem som sammanförs med vem.

Kontakt

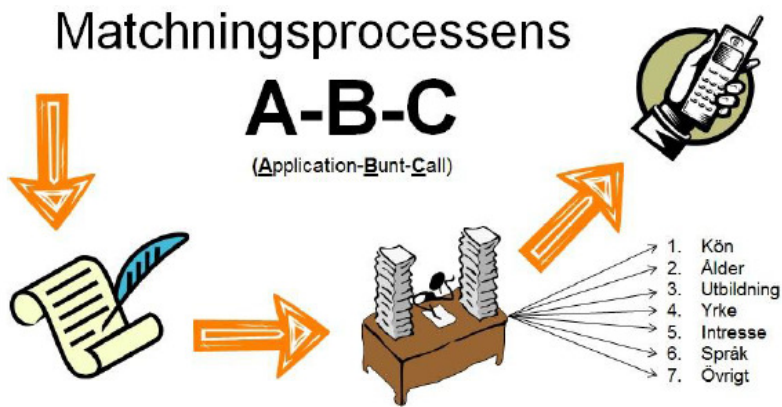
Rabie Aldeeb, integrationssekreterare

Telefon: 016-710 17 47, 073-950 41 69

E-post: rabie.aldeeb@eskilstuna.se

Eskilstuna kommun, 2013-07-03

4. MATCHNINGSPROCESSEN: STEG FÖR STEG



1. Application (ansökan)

Samordnaren mottar en ansökan från en blivande deltagare (oetablerad/etablerad). Ansökan går igenom noggrant för att avgöra bakgrunden hos den som söker samt vad denne önskar sig i utbyte hos motparten.

2. Bunt (bunt)

Nu tar samordnaren fram sin bunt med inkomna ansökningar från motparten (oetablerade/etablerade). Om detta inte finns bör en utåtriktad insats göras med syfte att rekrytera fler deltagare. Baserat på önskemål väljs sedan minst en motpart ut som bedöms lämplig ur matchningshänseende. I detta steg i processen bör gärna fler möjliga motparter (om detta finns) väljas ut då det inte alltid är säkert att tidigare anmälda deltagare fortfarande vill delta i verksamheten/projektet.

Några viktiga nycklar i denna fas: Kön, Ålder, Utbildning, Yrke, Intresse (den i särklass oftast viktigaste faktorn), Språk.

3. Call (telefonsamtal)

Denna punkt kan även motsvaras av ett personligt besök. Samordnaren ringer först den part som är i minoritet, dvs. den oetablerade/etablerade personen som kan matchas mot flera lämpliga personer. Detta görs framförallt för att se om intresset kvarstår. Om intresse inte finns så faller ju hela förfarandet och det blir svårare att matcha utifrån en part än utifrån flera. Om svaret är "ja" så presenteras kortfattat den person med vilken samordnaren i första hand avser att matcha deltagaren med. I detta läge är det viktigt att inte vara alltför

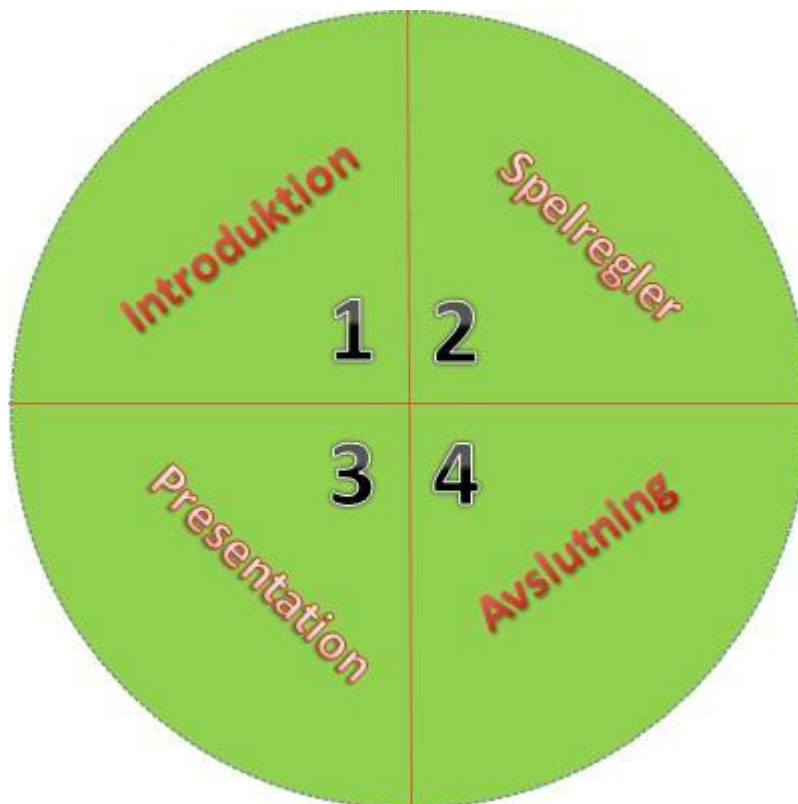
detaljerad då det ju inte är klart om motparten fortfarande är intresserad och därmed en annan deltagare kan bli aktuell. När deltagaren samtyckt till matchning så efterfrågas vilka tillfällen ett matchningssamtal kan fungera (ta flera tider då detta underlättar att få till en tid för båda parter).

Nu rings motparten upp. Om denne också ger klartecken så efterfrågas tider för matchningssamtal, varefter beslut tas och den första uppringda parten meddelas om slutgiltig tidpunkt. Om motparten inte vill delta eftersöks nummer två på listan och processen i punkt tre återupprepas. Då får den första deltagaren ett nytt samtal och delges de nya förutsättningarna

Att tänka på: Denna fas i processen kan du med fördel använda till att informellt "intervjua" deltagaren och få dig en bra bild av denne. Detta underlättar i framtida kontakter och även i presentationen för motparten. Du kan vid behov också använda samtalet som en form av undersökning och fråga deltagaren om olika saker som berör verksamheten/projektet.

Jonatan Mathai, nationell projektkoordinator, Eskilstuna kommun, 2014-2015

5. MATCHNINGSSAMTALET: STEG FÖR STEG



1. Introduktion

Deltagarna välkomnas. Samordnaren presenterar sig själv och syftet med projektet/verksamheten på ett kortfattat sätt. Därefter läggs upplägget för dagens samtal fram så deltagarna vet vad de har att förvänta sig.

2. Spelregler

Nu går samordnaren in mer på djupet med vad projektet/verksamheten innebär. Deltagarna bör tydligt få veta vilka förutsättningar som gäller. Ledorden (ömsesidigt utbyte/frivillighet/språkträning) lyfts fram.

Några viktiga nycklar i denna fas: kompis/vänskap avses – ingen lots-/förmyndarverksamhet!, Deltagande på lika villkor, Eget ansvar, Inga krav, Gemensamma förutsättningar, Prövotid/Bindningstid, Guiden arbetar frivilligt – får inte betalt!

3. Presentation

Samordnaren ber nu deltagarna att kortfattat presentera sig själva för varandra på enkel svenska. Samtalet bör styras med försiktig hand av samordnaren mot gemensamma knytpunkter eller intressen som det fortsatta utbytet kan byggas på. Deltagarna kan t.ex. ombedjas att utveckla vissa frågor samt respondera på varandras berättelser för att se om det går att hitta frågor som förenar och som engagerar båda parter.

4. Avslutning

Samordnaren tackar deltagarna för samtalet, sammanfattar kort vad som sagts upp och tar sedan upp frågan om nästa träff. Målet är att inte släppa deltagarna innan de enats om ett tillfälle då de ska mötas på egen hand. Med fördel kan fortsatt utbyte ske direkt i samband med matchningssamtalet.

Samordnaren ser också till att kontaktuppgifter utbytes. Till sist uttrycks att samordnaren (och den bakomliggande organisation som denne företräder) finns kvar som stöd och att deltagarna alltid har möjlighet till kontakt vid behov. Samtalet avslutas.

Jonatan Mathai, nationell projektkoordinator, Eskilstuna kommun, 2014-2015



MÄLARDALENS HÖGSKOLA
ESKILSTUNA VÄSTERÅS

Box 883, 721 23 Västerås **Tfn:** 021-10 13 00
Box 325, 631 05 Eskilstuna **Tfn:** 016-15 36 00
E-post: info@mdh.se **Webb:** www.mdh.se