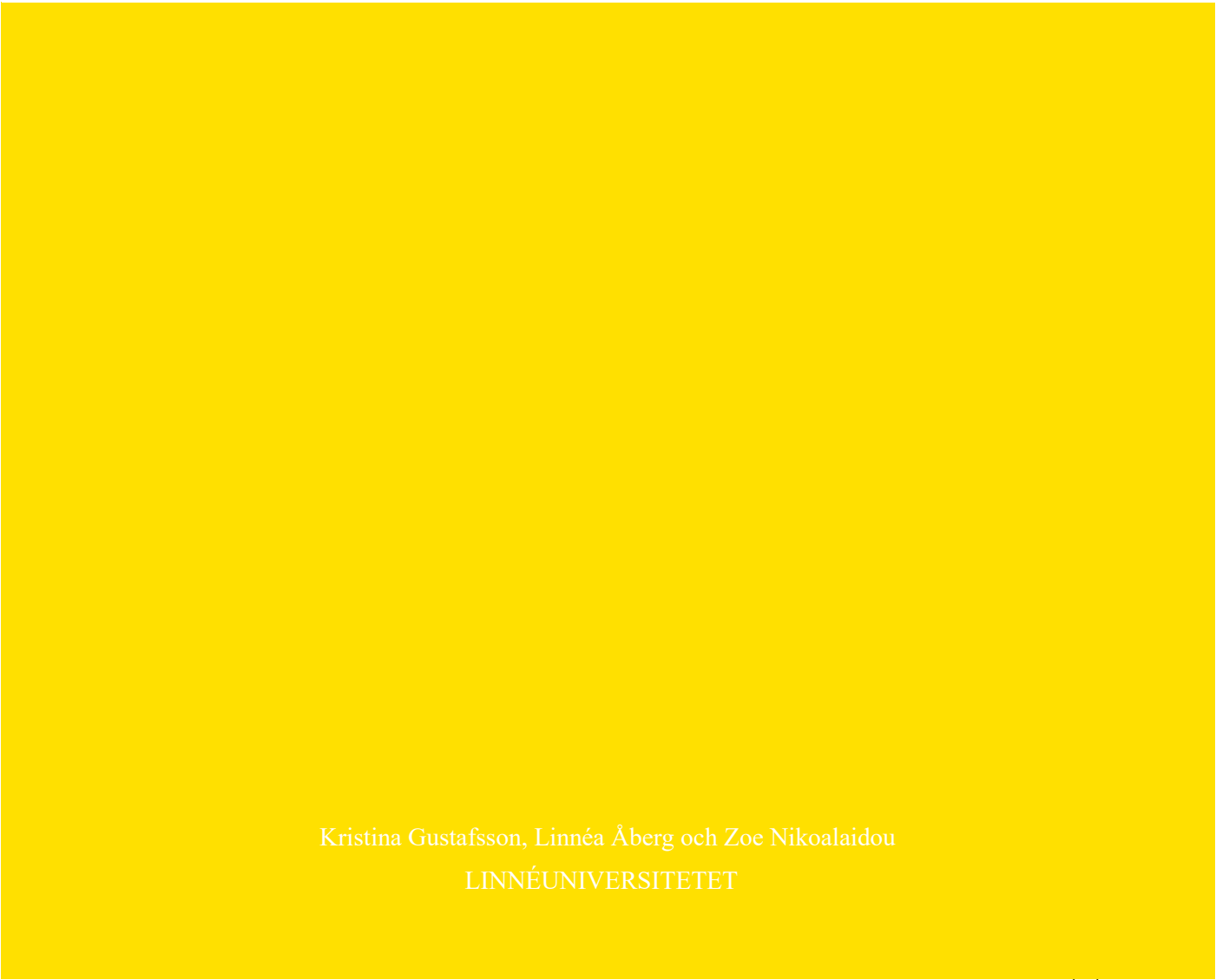




Språklig rättvisa och stöd till flerspåkiga personer med migrationserfarenheter och funktionsnedsättningar



Kristina Gustafsson, Linnéa Åberg och Zoe Nikoalidou
LINNÉUNIVERSITETET

Innehållsförteckning

1. Introduktion.....	2
2. Bakgrund.....	4
3. Olika men likas teoretiska och metodologiska utgångspunkter.....	5
4. Metod, material och genomförande	7
5. Resultat.....	7
5.1 Deltagares erfarenheter av Olika men lika	8
5.2 Tolkar	14
5.3 Projektgenomförare	18
5.4 Olika men likas hemsida.....	22
6. Långsiktiga lärdomar och utvecklingsmöjligheter.....	25
7. Avslutande diskussion.....	26
Referenslista	27

1. Introduktion

... att förstå och att ta itu med språklig diskriminering måste vara en central aspekt av vår tids agenda för social rättvisa (*författarnas översättning* Piller 2016, s. 6).

I denna rapport undersöker vi erfarenheter och resultat av projektet *Olika men lika* i Malmö (Allmänna arvsfonden 2023-2025). Rapporten är inte en utvärdering av projektet utan bygger på en fristående dokumentation som har gjorts under hösten 2024 och våren 2025 inom ramen för forskarmiljön *REjustice. Språklig (o)rättvisa, global migration och den nordiska välfärdsstaten* (Vetenskapsrådet 2023 – 2027). *REjustice* består av ett transdisciplinärt forskarteam med sex forskare i socialpolitik, social arbete och sociolingvistik vid fem universitet och högskolor i Finland och Sverige. Det är forskarna i det svenska teamet som genomfört denna dokumentation och sammanställning. Linnéuniversitetet i Kalmar/Växjö är forskningshuvudman.

Olika men lika och *REjustice* delar ett engagemang i grundläggande frågor om språk(lig) rättvisa och innebörden av flerspråkighet i möten mellan enskilda personer och välfärdssamhällets institutioner. Projekten har därmed ett gemensamt mål i att undersöka och åtgärda risker för diskriminering och exkluderingen från viktig samhällsservice som personer som inte är bekväma med att använda eller inte behärskar svenska språket kan erfara. Målet är också att vinna erkännande för språkanvändningens existentiella och identitetsskapande betydelser samt att kritiskt granska och ifrågasätta språkliga hierarkier och hegemonier.

I *Olika men lika* tillkommer ytterligare en dimension då projektet riktar sig till personer med normbrytande funktionsvariationer som inte behärskar svenska.¹ Denna målgrupp beskrivs i projektets plan som dubbelt utsatt i och med att de riskerar diskriminering både i förhållande till sin funktionsvariation och till sina språkkunskaper. I ansökan om finansiering av *Olika men lika* skriver projektets skapare om målgruppen:

De har ofta inte möjlighet eller ens kunskap om att få den hjälp och stöd som de har rätt till. De har ofta inte tillgång till eller känner ens till de funktionsrättsorganisationer som hade kunnat ge dem stöd. Detta projekt är ett första steg för att åtgärda dessa problem (ansökan Allmänna arvsfonden 2022).

¹ Normbrytande funktionsvariationer är det begrepp som användes i ansökan till Allmänna arvsfonden. I *REjustice* används begreppet funktionsnedsättningar. Viktigt är dock att funktionsnedsättningar ska förstås som en konsekvens av miljön snarare än en egenskap hos den enskilda personen. Se vidare diskussion om den miljörelativa modellen i teoriavsnittet.

I projektet *Olika men lika* har projektgenomförarna utvecklat och prövat en flerspråkig metod som bygger på språkrättvisa och som har sitt ursprung i nordamerikansk (USA) kontext. Språkrättvisa står för grundtanken att alla i varje situation ska kunna lyssna, tala och göra sig förstådda på det språk som de känner sig mest bekväma med. En sådan flerspråkighetsprincip utmanar förgivettagna hegemoniska språkliga hierarkier och enspråkighetsnormer genom att ge utrymme för, samt upprätta jämlikhet mellan olika språkbruk (Piller 2017). Sett ur ett rättsligt perspektiv handlar språkrättvisa också om att uppfylla kraven för svensk förvaltning, nämligen att myndigheter och verksamheter behöver göra sig tillgängliga för den enskilde (Förvaltningslag 2017:900). Omsatt i praktik handlar det i projektet *Olika men lika* om att:

- utveckla flerspråkigt deltagarstöd för personer med normbrytande funktionsvariationer och här spelar utbildning av tolkar en central roll.
- stärka personer som lever med normbrytande funktionsvariationer kollektivt och individuellt samt
- öka kunskapen om målgruppens dubbla utsatthet inom aktuella myndigheter och verksamheter i samhället och utbilda tjänstemän, personal och politiker i hur flerspråkighet kan praktiseras för att stärka målgruppens möjlighet att få rätt stöd och hjälp.

Mot den bakgrunden är syftet med denna dokumentation att inom ramen för *REjustice* undersöka metoden för flerspråkigt deltagarstöd och den teori om språkrättvisa som ligger till grund för genomförandet av *Olika men lika* med målgruppen personer med funktionsnedsättningar som talar och förstår andra språk än svenska. Centrala frågor är:

- Hur omsätts språkrättvisa till en metod inom funktionsnedsättningsområdet?
- Vilka styrkor och utmaningar finns i genomförandet av språkrättvisa inom området funktionsnedsättningar?

Dokumentationen omfattar tolv kvalitativa intervjuer med projektgenomförare, deltagare och tolkar, tre deltagarobservationer på mötesplats, genomgång av skriftligt och bildligt material från hemsida och projektets ansökan.² Nedan följer en bakgrundsbeskrivning av projektet *Olika men lika*, följt av ett avsnitt om teori, metod och material, en sammanställning av resultat och sist en analys av språkrättvisa och flerspråkigt deltagarstöd i en vidare samhällskontext.

² Personer som söker samhällsservice benämns ofta som brukare. I denna rapport används brukare i mer generella diskussioner och ordet deltagare när det syftar på de som deltog i projektet.

2. Bakgrund

Olika men lika är ett treårigt projekt som genomförs i Malmö för att stödja människor som har ett annat språk än svenska som sitt bekvämaste och som har funktionsnedsättningar. Projektet drivs av ABF, en studieorganisation i Malmö i samarbete med organisationen Tahrir. Projektet består av en projektledare med kompetens inom frågor om språkrättvisa, projektgenomförare som arbetar med flerspråkigt deltagarstöd och av projektet anställda tolkar. Organisationerna Tahrir och ABF står bakom projektet och arbetar långsiktigt för ett mer språkrättvist samhälle genom att skapa inkluderande flerspråkiga rum där alla ges möjlighet att uttrycka sin fulla personlighet och delta på lika villkor (<https://www.tahrir.se/>). Målet är att alla människor ska ha möjlighet att använda det språk de är mest bekväma med i sin vardag och i kontakter med välfärdstjänster (offentligt, privat och tredje sektorn). Att vara bekväm i språket innebär att det är det språk en person behärskar bäst för att lyssna, göra sig förstådd och förstå och kunna vara den man är (Gustafsson, Fioretos och Norström 2013).

Genom att starta projektet *Olika men lika* vill Tahrir, i samarbete med andra intressenter nå personer med funktionella funktionsnedsättningar (kognitiva, mentala och fysiska) som har svårt att tala/förstå svenska, och som inte är bekväma med det svenska språket, oftast med migrationserfarenheter. Även om det i Sverige finns starka brukarorganisationer för personer med funktionsvariationer och lagstiftning genom (LSS) Lag om stöd och service till funktionshindrade (1993:387) så utgör frågan om flerspråkighet en delvis blind fläck liksom betydelsen av migrationserfarenheter i denna målgrupp. Det är därför en kategori av brukare som idag står utanför stora delar av det svenska samhället och riskerar diskriminering då de ofta inte har möjlighet att få det stöd som de har rätt till.

Projektet erhöll medel från allmänna arvsfonden och har genomförts i tre faser.

Fas 1 Kartläggning av befintliga verksamheter av relevans för projektets målgrupp, förankring genom kontakter och dialog med relevanta organisationer och myndigheter, utvecklande av språkrättvis information och hemsida och utbildning av tolkar. Aktivt arbete för att nå målgruppen.

Fas 2. Genomföra det flerspråkiga deltagarstödet, både mötesplatserna och det individuella stödet.

Fas 3. Avslutande fas. Avveckling av verksamheten, analys, förankring och permanent etablering av vissa delar.

3. Olika men likas teoretiska och metodologiska utgångspunkter

Utgångspunkten för att nå projektets mål om inkludering, lika tillgång och stöd för personer med funktionsnedsättning som inte är bekväma med att använda svenska språket och med en migrantbakgrund, finns i teori om *språkrättvisa*. Språkrättvisa handlar om att analysera och synliggöra hur språkbarriärer uppstår och upprätthålls och hur de kan överbryggas genom metoder för att skapa inkluderande flerspråkiga miljöer där var och en ges möjlighet att delta på lika villkor oavsett språk. Rättvisa handlar därmed om individers möjligheter till autonomi och deltagande i ett samhälle. Det handlar dock i lika hög grad om ett samhälles förmåga att distribuera resurser rättvist till olika grupper och individer (Fraser 1997; Young 2000). I *Olika men lika* liksom i forskningsprojektet *REjustice* utgår vi från att distributionen av resurser (skola, sjukvård, socialtjänst, stöd för funktionsnedsättningar) är kopplat till människors språk och språkliga resurser.

Till det kommer att olika språk har olika rättslig status, där majoritets och minoritetsspråk har vissa rättigheter enligt rådande lagstiftning i Sverige, medan språk som kommer av global migration har nästan inga (Språklag 2009:600; Alcalde 2015; Bonotti m. fl. 2021; May 2017). Språkens status hänger också samman med språkliga hierarkier som etablerats genom historien och inte minst inom ramen för imperialistisk kolonialism. I *REjustice* utgår vi särskilt från postkolonial teori och undersöker hur kolonialmakternas språk infördes och fortfarande dominerar genom att de genomsyrar infrastruktur, administration och militärmakt i de forna och samtida kolonialiserade områdena (Gustafsson 2023; Harrison 2006; 2007). I en svensk kontext handlar det om hur svenska språket dominerat och staten utövat en repressiv assimilationspolitik där det varit förbjudet att använda andra språk än svenska i offentliga sammanhang och hur det också påverkat människors privata livsvillkor (Hyltenstam och Milani 2012).

För att uppnå språkrättvisa i ett samhälls- och välfärdsperspektiv är det viktigt med ett nära samarbete med tolkar och översättning av material. Tahrir har sedan länge utbildat tolkar med målet att de ska kunna tolka i alla sorts situationer där det råder flerspråkighet. Under utbildningen tränas tolkarna i att simultantolka vid möten med stöd av teknisk utrustning. Det senare gör att alla vid mötet oavsett språk ska kunna delta samtidigt och på det språk de är mest bekväma med. En central del i *Olika men likas* metod bygger på att tolkar har vidareutbildats på detta sätt. Utöver träning i simultantolkning har de utbildats inom området funktionsnedsättningar i syfte att öka kunskapen om människors livsvillkor, lagstiftning och mänskliga rättigheter. Några tolkar har därefter anställts i projektet motsvarande och andra kontrakteras per timme på samma sätt som när de har andra tolkuppdrag. En skillnad är dock att projektet betalar för förberedelse och efterarbete.

En annan teoretisk utgångspunkt som använts i projektet handlar om deltagardeltagande (participant involvement, se till exempel Bergdahl och Andersson 2022). Detta omsatte projektet i praktiken genom att ge målgruppen konkret och omedelbar hjälp med det som de efterfrågar, vilket är stöd i kontakt med myndigheter och på det språk de är mest bekväma med.

Under studiens gång har vi som är forskare i *REjustice* också allt mer diskuterat att projektet outtalat bygger på teorier om integration som framför allt har utvecklats inom det handikappvetenskapliga fältet, till skillnad från teori om integration inom migrationsområdet (Lindqvist 2022; Strandberg och Tideman 2018; Tideman 1999). Teorierna introducerar bland annat en så kallad miljörelativistisk modell. Den innebär att funktionsnedsättningar uppstår i relation till miljön snarare än att det är en egenskap hos individen. Om ett hus till exempel bara har trappor vid entrén är det detta faktum som gör att en person som skulle behöva en ramp för en rullstol blir funktionsnedsatt. Språket kan stödja eller förstärka dessa miljöhinder för personer som inte behärskar eller är bekväma att använda majoritetsspråket. Till exempel om information om hur man tar sig in i huset med rullstol endast ges på majoritetsspråket.

Inom migrationsfältet individualiseras oftast integration i den så kallade minoritetsmodellen (Pripp 2003) och det blir den enskilde personen som utpekas som orsak till sina problem. Att inte behärska svenska beskrivs exempelvis som en brist hos den enskilde personen snarare än en konsekvens av en dominerande enspråkighetsnorm. Personen kan integreras genom att lära sig svenska. Utgångspunkten som prövas i *Olika men lika*, går således i linje med teorier inom funktionshinderområdet men här också kopplat till språk, om att det är en enspråkig miljö som skapar hinder för de som inte behärskar/som inte är bekväma med majoritetsspråket. Därav behöver miljön utvecklas så den blir flerspråkig för att möta alla personer med funktionsnedsättning.

I denna dokumentation har vi därmed möjlighet att undersöka vad en sådan utgångspunkt kan innebära och ge i praktiken både för människors existentiella villkor och för deras möjlighet att ta del av samhällsservice på lika villkor och utan att diskrimineras.³

³ Med diskriminering avses här framför allt strukturell diskriminering i betydelsen: Med strukturell diskriminering på grund av etnisk eller religiös tillhörighet avses således i dessa utredningsdirektiv regler, normer, rutiner, vedertagna förhållningssätt och beteenden i institutioner och andra samhällsstrukturer som utgör hinder för etniska eller religiösa minoriteter att uppnå lika rättigheter och möjligheter som majoriteten av befolkningen har. Sådan diskriminering kan vara synlig eller dold och den kan ske avsiktligt eller oavsiktligt. (Dir. 2003:118, s. 3-4)

4. Metod, material och genomförande

I nära samråd med projektet *Olika men likas* projektgenomförare har vi lagt upp planen för den här dokumentationen. Målet är att både *Olika men lika* och *REjustice* ska ha nytta av det insamlade materialet och analysen. För *Olika men lika* är det primära syftet att utveckla ett flerspråkigt brukarstöd och språkrättvisa metoder för denna och nya målgrupper. För *REjustice* handlar det om att kunna inkludera materialet och bidra med ny kunskap och perspektiv på språklig rättvisa i teoretisk och praktisk mening i den forskning som bedrivs om språklig (o)rättvisa i Finland och Sverige. Genom att inkludera dokumentationen i *REjustice* kunde vi dessutom sätta igång direkt eftersom projektet redan är etikprövat och godkänt enligt lag om etikprövning (2003:460).⁴

Som ett första steg översatte vi ett kort informations- och samtyckesbrev till arabiska, engelska, persiska och somaliska. Språken valdes av *Olika men likas* projektgenomförare. Brevet skickades ut till deltagare i projektet via sms och digitala kommunikationskanaler. De delades även ut i samband med att forskarna besökte den öppna mötesplatsen i Malmö i början av november 2024. Då fanns också tolkar på plats som stöd i samtal om vad studien innebär och hur intervjuerna går till. På så sätt gavs det möjlighet att intervjua sex deltagare med olika bakgrund och funktionsvariationer. Vidare intervjuades tre projektgenomförare och tre av projektets tolkar. Utöver det har vi varit med som deltagande observatörer på den öppna mötesplatsen vid tre tillfällen och vi har haft tillgång till dokumentation av projektet i form av projektansökan och det material som delats med projektets referensgrupp där en av forskarna ingått. En viktig källa är också projektets bildliga och skriftliga material i form av en utåtriktad hemsida.

5. Resultat

Baserat på det insamlade materialet har vi identifierat att projektet arbetar med en uppsättning aktiviteter som gemensamt stödjer målgruppen samt arbetar för samhällsförändring på flera nivåer:

- Projektgruppen vänder sig till organisationer inom socialt arbete och kartlägger hur välfärdsorganisationer (offentlig, privat och tredje sektorn) i Sverige arbetar med språklig mångfald för att nå målgruppen.
- Projektet skapar plattformar för utbyte mellan organisationer för personer med funktionsnedsättning och organisationer för migranter för att hitta former för kunskapsutbyte och samverkan.

⁴ Dnr 2023 05856-01

- Utbildning för tolkar som spelar en avgörande roll i projektet för att förverkliga idén om språkrättvisa. I detta ingår att bygga ett kollegialt nätverk för tolkar på ett sätt som annars sällan finns.
- Uppsökande verksamhet, informationsmöten och mötesplatser på platser där migranter bor och arbetar.
- Individuellt stöd till fler än 50 deltagare från målgruppen, både allmän rådgivning och specifikt stöd såsom påverkansarbete och engagemang i deras ärenden samt kontakter med social- och annan välfärdsverksamhet.
- Mötesplatser varje vecka med tillgång till tolkar, rådgivning och sociala aktiviteter med mat och dryck.
- En hemsida som har konstruerats utifrån målet att vara flerspråkig och språkrättvis.

Den här rapporten bygger framförallt på de intervjuer vi gjort samt en kortare analys av hemsidan. I det följande redovisas resultaten av intervjuerna och därmed sätts erfarenheten av att arbeta med språkrättvisa och flerspråkigt deltagarstöd i centrum. I resultatdelen har vi sammanställt resultatet av intervjuerna med deltagare, tolkar och projektgenomförare var för sig. Varje avsnitt innefattar en introduktion till de personer som intervjuats, en kort beskrivning av de situationer de befinner sig och sedan beskrivs deras erfarenheter av projekt i korta tematiska sammanfattningar och en diskussion om de viktigaste lärdomarna och slutsatserna.

5.1 Deltagares erfarenheter av Olika men lika

Totalt ingick drygt 50 deltagare i projektet varav sex stycken intervjuades. Det är sex personer med olika bakgrund och funktionsvariationer. Tre av dessa har självmant erbjudit sig att delta därför att de ville bidra med sina erfarenheter av att ta del av *Olika men likas* flerspråkiga deltagarstöd och mötesplatsen. De vill vittna om att projektet är unikt och fyller ett viktigt behov som de har och inte funnit stöd för på andra ställen. Tre har vi träffat i samband med observationer vid Mötesplatsen och efter det har de valt att delta. För att bevara de intervjuades integritet och identitet beskriver vi dem bara översiktligt och vi kommer inte att ta med några direkta citat i texten. Istället blir det ett återgivande av centrala teman som framkommit och som går igen i samtliga intervjuer.

Kort beskrivning av deltagarna

Två av de intervjuade var föräldrar till barn med neuropsykiatriska funktionsnedsättningar. De andra fyra var alla vuxna och hade själva funktionsnedsättningar som begränsade deras syn, hörsel, kognitiva förmåga och rörelseförmåga. En av de intervjuade behärskade svenska och fördrog att

intervjuas på det språket. Ytterligare en ville ha svenska som första språk, men också ha stöd av tolk vid behov. De andra fyra intervjuerna genomfördes med stöd av tolkning. En av de intervjuade saknade kunskaper i att läsa och skriva. I den personens berättelse fanns således ytterligare en dimension av svårigheter som handlade om att hen var trippelt utsatt, som analfabet som inte var bekväm med eller behärskade majoritetsspråket och hade funktionsnedsättningar. Detsamma gäller en person som idag är vuxen, men som kom till Sverige för att söka asyl när hen var minderårig och alltså fortfarande ett barn. Att vara minderårig är en status som präglar personens berättelse och framstår som en nackdel när det gällde att hävda sina rättigheter och få den hjälp och stöd som hen behövde.

5.1.1 Exempel på vad det är för situationer de befinner sig i

För att förstå betydelsen av deltagandet i *Olika men lika* behövs också en beskrivning av vad det är för problem, utmaningar och svårigheter deltagarna står inför. Svårigheter som uppkommer för att få del av stöd som man har rätt till byggs upp i flera led där det första handlar om att inte veta och känna till stöd, det andra handlar om att få och ta kontakt med berörda verksamheter/myndigheter, många olika kontakter med flera verksamheter/myndigheter, bemötande och kommunikationen vid möten med myndigheter och verksamheter, och det tredje om mötas av diskriminering i kontakten.

Att själv veta om och ansöka - Sveriges myndighetslogik?

Alla som intervjuades beskriver att de i och med *Olika men lika* har fått information om stöd och insatser som de har rätt till, men som de inte tidigare kände till och som kan förbättra livsvillkoren. Det kan handla om omvårdnadsbidrag, kontaktperson, stöd i skolan, sjukvård, tolk, översättning av blanketter. Då LSS är en rättighetslag som bygger på att individen i de flesta fall tillhör en personkrets, så innebär det också att det behövs underlag som stödjer att man har en funktionsnedsättning.⁵ Det kan då handla om att

⁵ Lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade, LSS, är en rättighetslag som ska garantera att människor med omfattande och bestående funktionsnedsättning kan leva ett bra liv. De personer som omfattas av lagen delas in i tre grupper utifrån olika bedömningsgrunder, så kallade personkretsar.

Personkrets 1: personer med intellektuell funktionsnedsättning (utvecklingsstörning), autism eller autismliknande tillstånd.

Personkrets 2: personer med betydande och bestående begåvningsmässig funktionsnedsättning efter en hjärnskada i vuxen ålder som har orsakats av yttre våld eller kroppslig sjukdom.

Personkrets 3: personer som har andra stora varaktiga fysiska eller psykiska funktionsnedsättningar som uppenbart inte beror på normalt åldrande och som gör att man har stora svårigheter att på egen hand klara daglig livsföring som att klä på sig, laga mat, förflytta sig eller kommunicera med omgivningen.

personen inte har kännedom om vilka underlag som behövs för att få ta del av insatser. Att man inte har kännedom bygger delvis på att ingen muntligt har berättat om och förklarat vad som är möjligt som funktionsnedsatt att få för stöd. Det kan också handla om att det inte har funnits skriftlig information på det språk som personen behärskar och är bekväm i.

Skriftlig information och kommunikation i kontakt med myndigheter

En utmaning är att många myndigheter och välfärdsinstitutioner framför allt kommunicerar skriftligt och på svenska. Det sker genom brev, epost eller sms. Det kan handla om kallelser till möten, tider som har bokats eller om beslut som fattats. Beroende på vad det handlar om behöver mottagaren ofta (deltagaren) bekräfta, lämna ett svar, komplettera och skicka in ifyllda blanketter med ytterligare information om något. Det senare innebär att deltagarna ska leta fram rätt blanketter, ta reda på hur de ska fyllas och lämna in det i rätt tid. Den utmaning som ligger i att få det rätt och i rätt tid och att inte missa viktiga mötestider gäller alla slags brukare.

Svårigheten med att lösa det så att det blir rätt är dock större för den som inte behärskar eller är bekväm i att använda svenska språket och som utöver det har funktionsnedsättningar som exempelvis synfel eller analfabetism. En deltagare som behärskar svenska språket har exempelvis möjlighet att kontakta myndigheten och fråga om något är oklart. Det är betydligt svårare för *Olika men likas* målgrupp. Även om många myndigheter och välfärdsinstitutioner erbjuder tolk och översättningstjänster är det ofta svårt att hitta fram till dem.

Lösningen som deltagarna berättar om är att de som kan läsa och skriva använder sig av översättningsverktyg, exempelvis Google translate. Problemet är att det inte blir helt rätt och det kan leda till stora problem om exempelvis en blankett blir fel översatt och därmed fel ifylld. En annan lösning som kommer fram i intervjuerna är att vända sig till bibliotekets personal. De intervjuade deltagarna berättar också om att barn och andra anhöriga eller vänner kan ställa upp och översätta. För några, som inte har det vän eller familjestödet, finns ibland inget annat alternativ än att ta med brevet eller eposten till landsmän som deltagarna delar språk med. Ett sådant ställe kan vara ett språkcafé. Att låta andra och även personer som man egentligen inte känner så väl ta del av brev och beslut på det här sättet kan vara en viktig resurs och tillgång. Men det kan också upplevas som integritetskrävande och osäkert. För hur vet man att de vet vad som gäller, förstår rätt eller respekterar tystnadsplikt?

Kontakter med många olika myndigheter och välfärdsinstitutioner

En annan svårighet är att deltagarna utöver att de ofta befinner sig i en migrationsprocess där de söker uppehållstillstånd eller lever med temporära

uppehållstillstånd också har en funktionsproblematik själva eller att deras barn har det. Det gör att de behöver söka stöd och hjälp från många olika aktörer, både de som vanligtvis ingår vid migration, migrationsverket och även exempelvis arbetsförmedling, försäkringskassa, pensionsmyndighet och skatteverk. Vidare har de kontakt med välfärdsservice såsom tandvård, sjukvård, skola och socialtjänst. Det innebär att många kontakter ska tas, omfattande deltagande i möten och sökande efter rätt information och blanketter.

Även här är språket en viktig nyckel och att det finns tillgång till tolk- och översättningsservice. När det inte gör det, vilket händer ganska ofta enligt intervjuerna uppstår samma problem som när det kommer skriftlig information på svenska. Deltagarna blir beroende av att anhöriga, vänner eller ibland mer flyktigt bekanta hjälper dem att förstå och att göra sig förstådda. Det är ett viktigt stöd och resurs, men också förknippat med utsatthet när privata angelägenheter och ibland även sekretessbelagd information ska delas med dessa personer (som dessutom kan vara minderåriga barn).

Tid och resurser blir också ett dilemma. Deltagarna får lägga mycket tid på att hitta rätt mellan samhällets olika välfärdsfunktioner. Tid handlar också om mycket väntan på nya mötestider, i väntrum och på beslut som gör att de kan gå vidare. Utöver all tid som ska läggas på ofta ganska enkla saker som en svenskspråkig litterat, ej funktionsnedsatt person kan ordna via nättjänster eller telefon saknas ibland nödvändiga ekonomiska resurser. Det kan handla om att kunna finansiera advokatstöd för att kunna överklaga ett beslut eller att på annat sätt stå upp för sin sak i relation till myndigheten.

Möten och bemötande

Deltagarna beskriver hur de i möten och kommunikation med verksamheter och myndigheter ofta är oroliga för att de har missat detaljerad information som efterfrågas av dem vid olika typer av utredningar eller att de har svårt att förstå förklaringar till olika beslut. Oron kommer sig ofta från att de inte har haft tillgång till tolk alls, eller att de upplever att tolken har haft svårt att tolka på ett sätt så de förstår. Sjukvården beskriver de som den verksamhet som är bra på att anlita tolk, medan det inom socialtjänst och Försäkringskassan varierar och har varit svårt.

En ytterligare svårighet som deltagarna berättar om och som de benämner på olika sätt handlar om att de upplever ett orättvist och/eller nonchalant bemötande. Ibland uttrycker de detta i starkare ordalag som en förtvivlan och att de har varit utsatt för olika former av diskriminering och rasism. I flera intervjuer berättar de om att de har haft svårt att få gehör för det som de velat säga, att de inte fått stöd av tolk även om det har behövts och att de känner sig ifrågasatta av personal baserat på att de kommer från andra länder och inte behärskar svenska.

5.1.2 Deltagarnas erfarenheter av Olika men lika

Flera av deltagarna har som beskrivet många och ofta långvariga kontakter med olika välfärdsorganisationer på grund av sin migrationserfarenhet och sitt eller sitt barns funktionsnedsättning. Det är i den här kontexten och med situationerna ovan och andra liknande som projektet *Olika men lika* ska förstås.

Tillgång till tolk och till hjälp på ett enkelt sätt

Samtliga deltagare uppskattar tillgången till tolk som en av de största fördelarna med projektet. De vet att det finns utbildade tolkar att tillgå och även att de har möjlighet att vända sig till projektets deltagarstödare när som helst och att de kan göra det på det språk de är bekväma med. De skriver på sitt språk och mottagaren ser till att översätta och svara. Det ökar tillgänglighet och lyfter bort den stora oro som annars infinner sig varje gång de får skriftliga meddelande på svenska, såsom brev, epostmeddelande eller sms dyker upp på svenska. De kan enkelt ta kontakt på sitt språk och efter det vet de att de kommer att få ställa sina frågor eller komma in med brev och få veta vad det gäller med stöd av tolk.

Stöd i de problem deltagare har hela vägen tills det är klart

Tolk är således ett viktigt stöd som projektet erbjuder på ett nytt och närmast icke villkorat sätt. På samma sätt ser deltagarna på deltagarstödjarna. Tillgången till dem och möjligheten att kunna lägga fram allt de undrar över är också stressavlastande. Istället för att ta hjälp av vänner och familj eller av digitala verktyg som inte alltid översätter korrekt kan de genom projektet få tillgång till en fysisk person som de kan tala med obehindrat oavsett språk. Deltagarna kan vidare inte i ord understryka hur värdefullt det är för dem att få stöd i både små frågor och mer långsiktiga. De framhäver att stödet finns där hela vägen tills ärendet är klart. I det ligger också att stödet underlättar den snårskog som deltagarna upplever genom sina många och olika kontakter med myndigheter och välfärdsinstitutioner. De kanske inte lär sig helt vad som är vad, men det skapar mer förståelse.

Ett annat bemötande

Deltagarstödet och ibland även tolkar kan i vissa fall följa med deltagare till möten med sjukvård, skola, arbetsförmedling, försäkringskassa och så vidare. Möjligheten att få med sig någon på detta sätt som behärskar svenska och som kan systemet (i alla fall mer än deltagaren) skapar trygghet. Ibland är de med enbart som passivt stöd och ibland för att mer konkret föra deltagarens talan. Båda delarna återfinns i deltagarnas berättelser. I detta ligger också

ofta en upplevelse av att de får ett helt annat bemötande när de har någon med sig på detta sätt.

En intervjuad berättar att hen kämpat länge för sitt barn som har en funktionsnedsättning. Hen kan svenska och har egentligen inte behov av tolk. I samband med ett informationsmöte i en kyrka om projektet *Olika men lika* fick hen kontakt med deltagarstödarna och sedan dess har mycket hänt för barnet på ett sätt som hen aldrig hade kunna uppnå på egen hand. Hen upplever att rektor och personal på barnets förskola samt i hälso- och sjukvården lyssnar mer och agerar när hen har en svensk person med sig. Deltagarstödet hjälper således till att förstå och reda ut behov, hur och vad deltagarna behöver hjälp med och de kan delta som stöd på plats i möten med myndigheter både mer passivt i bakgrunden eller konkret genom att delta i samtalen.

En mötesplats där det går att lätta sitt hjärta

Samtliga deltagare berättar om tillgängligheten. Att det går att nå stödarna när som helst via Whats up till exempel och att de då ordnar med översättning och tolk om det behövs ett samtal. Det är också möjligt att boka tid och ses för genomgång av deltagarnas behov. Även då finns stöd i form av tolkning. Det som kanske framförallt uppskattas är möjligheten till drop-in på den öppna mötesplatsen. Mötesplatserna är schemalagda till en kväll förmiddag eller eftermiddag antingen på Nobelvägen eller på Rosengård. Drop in innebär att man kan ta med papper som behöver översättas, blanketter som ska fyllas i eller att få sitta ned med stödare och tolk och få hjälp att kolla upp saker och ställa frågor. Allt på det språk som deltagarna är mest bekväma med.

Mötesplatsen betyder dock mer än så. Där dukas det upp med drycker, frukt, bröd, pålägg, kakor och annat. För den som kommer dit finns det möjlighet att sitta ned, ta del av maten och samtal med andra brukare. Även det kan göras på det språk som deltagarna känner sig mest bekväma med då det finns tolkar på plats. Mötesplatsen har således en social funktion så som den är tänkt, men för deltagarna, när de berättar om den framstår den som en existentiellt viktig plats. Där kan man lätta sitt hjärta och även lyssna på och tala med andra i liknande situationer.

5.1.3 Diskussion

I intervjuerna berättar deltagarna om hur ovärderlig hjälp de fått genom projektet *Olika men lika* och på ett sätt som de inte hade erfarit någon annanstans tidigare i samhället. Att slippa oroa sig för språket eller för det egna funktionshindret är en viktig sak. Ännu viktigare är att det finns personer som engagerar sig i deltagarens specifika behov och som kan berätta och förklara vad det finns för stöd och hur de ska gå vidare. *Olika*

men lika erbjuder därmed en unik form av följsamt socialt stöd som finns med hela vägen och som bidrar med trygghet, hjälp till ett bättre liv, samvaro och upprättelse. Sammantaget bidrar tillgången till tolk, översättning och brukarstöd, till att brukarna upplever sig mer självständiga och får mer möjlighet till egenmakt.

5.2 Tolkar

Totalt har drygt 30 tolkar utbildats inom projektet. Det har getts två utbildningstillfällen, ett i samband med projektstarten och en under projektets gång. Utbildningens två huvudkomponenter är undervisning om funktionsvariationer och rättigheter samt träning i simultantolkning. Som vi kommer att se i intervjuerna med projektgenomförare/deltagarstödjare var utbildningen av tolkar initialt främst tänkt som ett stöd i projektgenomförandet. Utan tolkresurser går det inte att genomföra på det sätt som är tänkt, baserat på språkrättvisa där var och en ska kunna använda det språk hen är mest bekväm med.

Ganska snabbt blev dock även tolkarna en av projektets målgrupper vid sidan av deltagarna. Det innebär att projektet *Oika men lika* också kom att utveckla sätt att arbeta som stärker tolkarna i deras yrkesutövning och status som profession. Exempel på det är anställningen av tolkar, säkerställandet av att alltid ge tid för förberedelse och efterarbete, ordnandet av tolkträffar och det nära interprofessionella samarbetet mellan tolkar och deltagarstödjare som vilade teamarbete där vare sig tolkars eller stödjares yrkesetiska principer överskrids.

Vi har intervjuat tre av tolkarna, som alla arbetat i projektet i olika perioder. De har gått utbildningen inom ramen för projektet och vid tillfället för intervjun anlätades två av dem via en tolkförmedling på timarvode och den tredje var inte längre verksam i projektet. Samtliga tre har lång erfarenhet av att arbeta som tolk och kunde därför jämföra uppdrag i projektet med andra uppdrag samt reflektera över vad projektet gett dem för möjligheter inte bara i form av tolkuppdrag utan också utvecklingsmöjligheter. Vi genomförde en intervju vid ett besök på mötesplatsen i Malmö, en vid ett separat tillfälle och en tredje via zoom.

5.2.1 Exempel på tolkars arbetsvillkor och situationer de befinner sig i

På samma sätt som vi ovan beskrev vad det kan vara för situationer som deltagarna hamnar i och måste hantera, kan det vara av vikt att förstå tolkars arbetssituation. Det var inget vi direkt talade om i intervjuerna, men indirekt kommer det fram eftersom projektet erbjuder nya sätt att arbeta och tänka. I korthet fungerar tolkservice i Sverige som så att de som arbetar med tolkning

inom offentlig verksamhet är uppdragstagare.⁶ Det betyder att de är registrerade vid en eller flera tolkförmedlingar och det är dessa som tar emot beställningar från kunder (offentliga verksamheter) och fördelar dem till de registrerade tolkarna baserat på deras språk, dialekt och kompetens. Det finns en prioriteringsordning där de som har formell utbildning vid universitet eller vid folkhögskola och studieförbund i tolkning i offentlig verksamhet eller är auktoriserade genom Kammarkollegiets prov som allmän-, rättslig eller sjukvårdsauktoriserad tolk rankas högst. Enligt svensk lagstiftning är tolkning en tjänst som ska upphandlas (SFS Lag om offentlig upphandling 2016:1145). Det innebär i praktiken att det är tolkförmedlingarna som deltar i upphandlingsförfarande och som tecknar avtal. Avtalen är därmed temporära, två eller max fyra år och detta i sin tur gör att en förmedling kan ha avtal med exempelvis en region och serva med tolktjänster inom hälso- och sjukvården (den största tolkanvändaren i Sverige) under ett par år. De tolkar som tar uppdrag där får då stor kunskap om sjukvårdstolkning. Vid nästa upphandling kanske förmedlingen förlorar avtalet och då kommer tolkarna inte att få fortsätta tolka inom sjukvård och det kan bli ett stort kompetenstapp och brist på uppdrag vilket drabbar uppdragstagande tolkar ekonomiskt.

Förändrad migration där språkgrupper integreras, försvinner eller tillkommer gör också att antalet uppdrag för en tolk i ett visst språk kan ändras radikalt. Det är med andra ord ett osäkert arbete med dåliga arbetsvillkor generellt. Samtidigt är det ett arbete som ställer höga krav på kompetens i språk och i att tolka och koordinera samtal. Det är vidare ett arbete som utförs enskilt och på ett omfattande antal olika platser i samhället. Tolkar själva har inga kontor eller arbetsplatser utan är rörliga. Det gör att de ofta är ensamma i sina uppdrag och saknar en arbetsplats, kollegor och sammanhang för debriefing, handledning och annat professionellt utbyte.

Tolkarna har slutligen en kortfattad regelstyrd yrkesetik som bygger på fyra grundprinciper. Dessa är att 1) tolkar ska tolka allt som sägs; 2) de ska vara neutrala och opartiska; 3) de ska tolka i första person (jagform) och 4) har tystnadsplikt. Tolketiken gör att tolkar inte ska lägga till, dra ifrån eller på något sätt påverka i de samtal de tolkar. Det är ett viktigt etiskt rättesnöre som gör att de som använder tolk vet vad som gäller och vad de kan förvänta sig. I praktiken har tolkar dock ett ganska stort handlingsutrymme för att agera och påverka eftersom de är de som har ansvar för att tolka innebörd och mening i det som de andra parterna vill säga.

Frågan om hur och när och på vilket sätt tolkar har och använder sitt handlingsutrymme är dock en omdiskuterad fråga (Skaaden 2019). Tolkyrket är ett ständigt ifrågasatt yrke och utifrån en dominerande enspråkighetsnorm uppfattas behov av tolk ofta som ett nödvändigt ont eller till och med ett

⁶ Beskrivningen av tolkservice och tolkars arbetssituation bygger på boken *Tolkade möten. Tolkningens betydelse för rättssäkerhet och integration* 2020 av Ingrid Fioretos, Kristina Gustafsson och Eva Norström.

hinder. Det är vidare en service som anses kostsam och resurskrävande även tidsmässigt. Tolkade samtal tar längre tid. I Sverige har regeringen tagit initiativ till att utreda tolkanvändning för personer som har uppehållstillstånd och inom vissa välfärdsområden med målet att dels ge incitament för brukare som behöver tolk att lära sig svenska, del för att sänka kostnaderna (Kommittédirektiv 2025:16).

5.2.2 Tolkars erfarenheter av projektet lika men olika

I intervjuerna förhåller sig de tre tolkarna till de villkor som återfinns i beskrivningen ovan och jämför med hur det är att ta uppdrag och arbeta inom ramen för projektet *Olika men lika*. Kännetecknande för alla tre är att de uttrycker ett stort samhällsengagemang och vilja att förbättra situationen för projektets målgrupp, deltagare med funktionsvariationer och som behöver stöd genom tolkning och översättning.

Utbildning har ökat kunskap och förståelse för funktionsnedsättningar

Alla tre tolkarna fick frågan om vad de tyckte om den utbildning det fått. En av dem berättar att han blev tillfrågad om han ville gå utbildningen i med att projektet startade. Han betonar att simultantolka var en ny kompetens som han inte tidigare lärt sig och som han uppskattar mycket. Han fick möjlighet att använda sig av denna kompetens i samband med att han anställdes i projektet.

En annan av de intervjuade hade sedan länge intresserat sig för språkrättvisa och även gått utbildningen om språkrättvisa och simultantolkning i ett tidigare skede före projektet *Olika men lika*. Han deltog dock även i projektets utbildning andra omgången och för honom var kunskaperna om funktionsnedsättningar, villkor och rättigheter något nytt och värdefullt. Det gav honom ett slags nya "glasögon" som han har nytta av även i sina tolkuppgifter utanför projektet. Han konstaterar också att med de nya glasögonen kan han se att det är många gånger som brukare har funktionsnedsättningar och liknande problematik, men att det inte uppmärksammas eller tillgodoses i möten med välfärdsinstitutioner. Även den tredje intervjuade tolken lyfte särskilt fram vikten av de kunskaper om funktionsnedsättningar som hon fått.

Att få hjälpa till på ett annat sätt för de som behöver det mest.

De nya kunskaperna om funktionsnedsättas särskilda villkor, rättigheter och utsatthet kombineras med de tre tolkarnas egna erfarenheter av att tolka i offentlig verksamhet. Alla tre berättar att de har sett och upplevt olika former av diskriminering. Det kan vara att brukare bemöts nonchalant, att de inte får den hjälp de behöver och att det finns en utbredd negativ inställning till att

hjälpa till. En tolk beskriver att välfärdsprofessionella nästan alltid inleder med att berätta vad de inte kan hjälpa till med och det blir därmed en negativ start och att brukare inte får vägledning i vad de faktiskt kan få hjälp med och vilka rättigheter de har.

En tolk berättar att han tidigare ofta ställt upp för vänner och familj som informell tolk och vägledare. Han har då hjälpt till att boka möten, att fylla i blanketter och tolkat vid behov när professionell tolk inte bokats. Han gör inte detta längre och uppfattar det som djupt problematiskt både för personen han hjälper och för honom själv. Han hamnar i svåra ansvarsfyllda situationer som känns rättsosäkra. Samtidigt är det svårt att säga nej, han beskriver på samma sätt som deltagarna i avsnittet ovan att det ofta är väldigt små saker som får stora konsekvenser, ett sms som inte förstås, en deadline för en faktura som missas.

I projektet *Olika men lika* fungerar det annorlunda menar tolkarna. Deltagaren sätts i centrum och deltagarstödarna har inställningen att de ska hjälpa och vägleda hela vägen tills ärendet är löst eller omhändertaget av rätt välfärdsinstitution. Att arbeta så blir också positivt för tolkarna. De upplever att de är en viktig nyckel i det hela eftersom de har hand om kommunikationen. Tolkningen blir därmed inte ett nödvändigt ont eller resurskrävande hinder utan erkänns som en helt avgörande resurs. Utan språket går det inte att komma vidare.

Att vara en synlig aktör i ett interprofessionellt samarbete

När tolkningen får det erkännandet i projektet ger det också tolkarna en helt annan status än de har i andra tolkuppdrag. I *Olika men lika* beskriver de att de blir en del i ett team som arbetar tillsammans med ett gemensamt mål, att stötta deltagarna. Det innebär inte att de går utanför tolketiken, men de utökar sitt handlingsutrymme inom ramen för den genom att de också kan fungera som diskussionspartner och bollplank i hur man ska göra i ett visst ärende. Tolkarna beskriver det som att det är lite friare och mer meningsfullt genom att de är med och påverkar på ett annat sätt än vanligt genom teamarbetet.

Utöver att vara en samarbetspartner synliggörs deras roll på andra sätt genom att varje bokning av tolk omfattar tid för förberedelse och efterarbete. Det gäller för de tolkar som är anställda i projektet men också de som tolkar på uppdrag via förmedling.

Genom att *Olika men lika* bara kan erbjuda vissa språk genom de anställda tolkarna i projektet är de beroende av att boka tolk via förmedling på samma sätt som andra välfärdsinstitutioner. Och som sagt ovan, även i dessa fall utökas uppdraget genom att tolkarna alltid bokas en halvtimme i förväg för att de ska hinna förbereda sig samt att det finns tid för samtal efteråt. Ingen av dessa extra tider handlar om deltagaren eller dennes

specifika ärende utan om att förbereda sig på vilken slags ärende det är och får insyn i hur deltagarstödarna arbetar samt tanken med språkrättvisa.

Möjlighet att arbeta med kollegor, inte minst med andra tolkar

Genom temaarbetet får tolkarna tillgång till en arbetsmiljö och gemenskap som de inte har när de tar sina ordinarie uppdrag via en tolkförmedling. De berättar att detta också förändrat deras arbetssociala miljö. Särskilt viktig här är arbetsgemenskapen med de andra tolkarna. Det beskrivs som unikt av dem att de kan ha utbyte med kollegor i samma yrke på det sätt som projektet möjliggör. Just detta har också kommit att bli ett av projektets mål, att bygga upp strukturer för tolkar att ha sammankomster och erfarenhetsutbyte.

5.2.3 Diskussion

Att delta i projektet *Olika men lika* har för de tre intervjuade tolkarna inneburit flera positiva möjligheter. De har lärt sig simultantolkning och om målgruppen funktionsnedsatta. Det är kunskaper som de har nytta av även utanför projektet. De upplever ett slags erkännande för sitt yrke och sitt handlingsutrymme genom det teamarbete som finns med andra tolkar och med brukarstödjarna. Framförallt vittnar de om en tillfredsställelse i att kunna göra något för personer i utsatta situationer på ett sätt som de inte kunnat tidigare. De får själva ett erkännande av att språket är en viktig nyckel för att rättvisa ska vara möjligt och de ser även att deltagarna får ett slags upprättelse och erkännande som annars inte finns i möten i olika välfärdsinstitutioner.

5.3 Projektgenomförare

Vi har intervjuat tre projektgenomförare. Deras roll i projektet har varierat både över tid och sinsemellan. En roll har varit att fungera som projektledare med särskilt ansvar för utveckling av flerspråkighetsstödet och en annan att genomföra flerspråkigt deltagarstöd. Att vara deltagarstödare innebär att mycket tid läggs på att söka rätt på uppgifter och information om regler samt att mer direkt intervensera genom att kommunicera med olika myndigheter, skriva överklaganden och delta i möten som stöd för deltagaren. Som tidigare beskrivits sker detta i nära samarbete mellan deltagarstödarna och tolkarna. Mycket rådgivning sker i samband med den öppna mötesplatsen, men också genom bokade möten däremellan och kommunikation via Whats up, telefon och mejl. Projektet *Olika men lika* såsom det är utformat medger att stödarna liksom tolkarna har en hög grad av tillgänglighet.

En av projektgenomförarna har inte arbetat med stöd utan ingick framför allt i projektets första fas när det handlade om att utveckla kunskaperna om flerspråkighet och normbrytande funktionsvariationer genom att läsa på och ha dialog med olika föreningar, idéburna organisationer och offentliga

välfärdsinstitutioner, exempelvis Försäkringskassan, Arbetsförmedlingen, hälso- och sjukvården samt socialtjänst och där särskilt LSS och ekonomiskt bistånd.

5.3.1 Projektgenomförarnas erfarenheter av att genomföra Olika men lika

Projektgenomförarna utgör inte en målgrupp för projektet på det sätt som deltagarna eller tolkarna. Deras erfarenheter är dock också ett viktigt resultat med lärdomar som behöver tas till vara. I följande sammanställning redogörs för deras erfarenheter av att arbeta med *Olika men lika*.

Att arbeta ihop med tolkar

Alla tre lyfter fram att tolkning och tolkar med tiden kom att betraktas inte bara som medel utan också mål för projektet. På olika sätt berättar de om en omsorg om tolkarna som yrkesgrupp. Det finns ett antal tolkar som gått den utbildning som projektet erbjuder. Vid den första utbildningsomgången vid projektets början var det vid sidan av funktionsrättsfrågor stort fokus på att träna sig i simultantolkning. Det är en tolkningsform som oftast används vid större möten där det inte är så mycket ömsesidig kommunikation utan mer betoning på information. Genom att använda simultantolkning och låta deltagare ta del av informationen på sitt språk, i realtid och samtidigt skapas förutsättningar för inkludering.

En tid in i projektet, när projektgenomförarna hunnit längre med sin kartläggning av tillgänglighet och dialog med olika föreningar och verksamheter startade en andra omgång av tolkutbildningen. Även denna gång låg betoningen på att träna simultantolkning och att undervisa om funktionsvariationer och funktionsnedsattas rättigheter. När det gäller de senare kunde projektet mycket mer om sådana frågor på andra utbildningen och var mer förberedda och sakkunniga. Det handlade både om att lära sig terminologi och om funktionsnedsattas villkor. Utbildningen ses som en viktig del i definitionen av tolkar som målgrupp. Den ger dem möjlighet till kompetensutveckling och nätverksbygge. På så sätt finns en uttalad ambition i projektet att stötta tolkars arbetsmiljö genom att bygga ett nätverk för tolkar inom vilket de kan ha kollegialt utbyte.

Detta gäller de tolkar som deltar i projektet men också andra tolkar som anlitas i olika sammanhang för enskilda möten. I samband med att en tolk bokas meddelar projektgenomförarna att det är ett tolkuppdrag som görs inom ramen för *Olika men lika*. De hänvisar i beställningen till sin hemsida med information om projektet. Tolkarna bokas vidare med extra tid innan mötet så att de hinner gå igenom sammanhanget och vad *Olika men lika* är. Det finns även tid avsatt efteråt för att kunna ge återkoppling, både till tolken och från tolken. Att arbeta på detta sätt med tolkar skapar förtroende mellan projektgenomförare som är tolkanvändare och tolkar, men också mellan

deltagarna och tolkarna.

Viktigt är dock att bekräfta de olika rollerna. Tolkarna har hand om språk och tolkning och i viss mån i att lyssna in deltagares behov. Men de ger ingen rådgivning. Den står deltagarstödarna för. Eftersom tolkarna delar språk med deltagarna kan det dock hända att de får veta saker som inte kommer fram i tolkade samtal och därför är tolkarna viktiga bollplank även i stödet. Den typen av dialog mellan tolk och deltagarstödare med engagemang i en viss deltagares situation är något som inte förekommer särskilt ofta i tolkutövningen så som det är utformat i Sverige.

I ett vidare sammanhang handlar projektet också om att lyfta fram och utveckla tolkars arbete som en viktig del i socialt arbete i flerspråkiga situationer och att erkänna deras viktiga roll i ett demokratiskt samhälle. Ett långsiktigt mål är att hitta former för den utbildning som tagits fram och att även i framtiden kunna erbjuda tolkar möjlighet att certifiera sig som ”Funkistolkar”. Här finns en del förebilder i region Skåne, exempelvis utbildningen till Minnestolkar som Kunskapsskolan Migration har erbjudit sedan några år tillbaka för tolkar som tolkar i demensutredningar.

Mötesplatserna

En viktig del i projektet är mötesplatserna. Liksom tolkutbildningen är det ett mål att hitta långsiktiga lösningar på hur mötesplatser skulle kunna finnas även i framtiden. Så som det kommit att utformas i projektet har det funnits tre fasta tider på två platser för Mötesplatser. Den ena mötesplatsen var i ett bostadsområde där många med migrationsbakgrund bor och den andra mer centralt i Malmö. Den ena hade öppet på förmiddagen vid ett tillfälle och eftermiddagen vid ett annat och den andra kvällstid för att öka tillgängligheten. Initialt ägnades en hel del tid åt att ta reda på var och vad dessa mötesplatser skulle innehålla och hur de bäst kan planeras.

Syftet med mötesplatserna är att det ska finnas fasta tider då det är drop in för rådgivning. Det ska vara lätt för brukare att ta sig dit och det krävs ingen föranmälan. På plats finns både tolkar och deltagarstöd som deltagarna kan få tala med enskilt. Lika viktigt är dock mötesplatsens sociala dimensioner. Att det går att komma dit, äta något ihop med andra och bara ”hänga”. Även här är både tolkar och deltagarstödare viktiga för att skapa bra samtalsmiljö. Tolkarna som är på plats ska sitta utspridda och intill dem som de ska tolka för. De är också välkomna att själva delta i samtalen, men då måste de också tolka det som de själva säger till båda språken. Ett mål är att underlätta samtal också mellan människor som inte är bekväma att använda svenska och inte delar annat språk. Det betyder att någon som är arabisktalande ska kunna tala med en som talar somaliska till exempel. Det här beskriver projektgenomförarna som en unik aspekt av mötesplatsen som de gärna skulle vilja utveckla mer.

Långsiktigt skulle det vara ett önskemål att mötesplatserna består och

utvecklas för att öka tillgängligheten. Exempelvis skulle de behöva upprättas på olika ställen där människor befinner sig. Det skulle alltså vara ett etablerat koncept, med fasta tider och innehåll, flerspråkig rådgivning och social samvaro, men på olika ställen.

Deltagarstödet

En stor del av två av de intervjuades arbete i projektet är deltagarstöd. Det sker på flera olika sätt. Ett är det som sker på mötesplatsen. Då kommer folk på drop in och brukarstödjare och tolkar träffar ofta personer för första gången. De kan ha med sig alla slags ärenden och ambitionen initialt är att lyssna in vad det är personen behöver hjälp med. Tanken är inte att nå så många som möjligt utan att kunna erbjuda hjälp hela vägen. Sådana initiala samtal kan leda till att det behövs ytterligare rådgivning och då bokas tid. Vid dessa möten liksom på mötesplatsen sker samtalen med stöd av projektets tolkar i första hand eller via förmedling bokade tolkar när det behövs andra språk. Som beskrevs ovan sker en tydlig förankring föra och efter tolkuppdraget för de tolkar som anlitas per uppdrag.

Ett ytterligare steg är att deltagarstödjarna följer med deltagarna till deras möten med olika verksamheter och myndigheter, det kan vara i sjukvården, hos migrationsverket, logopeden, på ett barns skola, socialtjänsten eller annat. Vid dessa möten meddelas i förväg att deltagaren kommer att ha med sig en person från *Olika men lika*. Ibland har *Olika men likas* deltagarstödjare bokat tolk för att kunna samtala före och efter ett möte, exempelvis på Migrationsverket. Men projektets tolkar används inte under mötena eftersom det är verksamheterna som står för att ordna med tolk i mötet med sina klienter.

Olika men likas deltagarstödjare kan vara med som kontaktperson, och vara där för att sitta med och lyssna. Ibland kan deltagaren ha bett om stöd för att ta upp en viss fråga och då kan det hända att deltagarstödjaren går in mer aktivt i samtalet för att säkerställa att frågan ställs och blir besvarad. Den viktigaste funktionen är dock att vara ett stöd, att ge trygghet åt deltagaren och situationen. Liksom deltagarna berättar deltagarstödjarna om att de uppfattar att många deltagare bemöts nonchalant och rasistiskt.

En viktig del i projektet är att dokumentera allt som görs. Å ena sidan handlar det om att dokumentera varje ärende med fokus på den enskildes situation. Å den andra sidan görs dokumentationen också av situationer, möten och platser och innehåller noteringar om tillgänglighet (finns det en ramp för rullstol till exempel) och flerspråkighet (bokades tolk, finns översatt material osv).

Andra organisationer, myndigheter och det omgivande samhället

Under projektets första halvår genomfördes en omfattande kartläggning av organisationer som arbetar med funktionsnedsättningar och organisationer som på olika sätt arbetar med migranter och/eller flerspråkighet. Tanken var att skapa mer dialog mellan dessa. Inte minst då det visade sig att organisationer som arbetade med funktionsnedsättningar trots stor kunskap om tillgänglighet, inte hade beredskap och kunskaper för att också hantera flerspråkighet. I kartläggningen ingick också att dokumentera olika offentliga verksamheter, hemsidor, informationsmaterial eller beredskap att hantera flerspråkighet. På samma sätt som i samband med enskilda möten (se ovan) har projektgenomförarna tagit anteckningar om tillgänglighet och flerspråkighet i kontakter med exempelvis Försäkringskassan, Arbetsförmedlingen, Migrationsverket och så vidare. Här finns mycket att göra är väl den korta slutsatsen. Inte ens en myndighet som Migrationsverket som arbetar i princip uteslutande med en flerspråkig målgrupp har sina websidor översatta.

5.3.2 Diskussion

Det har redan framkommit en hel del resultat och lärdomar som kan föras vidare i texten ovan. Grundläggande är också projektets normativa ansats som handlar om att stå upp för människors lika rättigheter på ett konkret sätt samt viljan att förändra i samhället. Projektgenomförarna berättar att språkrättvisa ger projektet en tydlig riktning som går på tvärs mot föreställningar i samhället om enspråkighet och det svenska språkets dominans, inte i samverkan med utan på bekostnad av andra språk. Det är som om att det skulle finansiera en konkurrens mellan språk och att de skulle vara exklusiva i den meningen att om en person talar arabiska så skulle det utesluta att personen också talar svenska eller andra språk för den delen.

Projektet har genererat en rad lärdomar och resultat som skulle kunna utmana en enspråkighetsnorm och ligga till grund för utveckling av det som vi i *Rejustice* benämner *myndighetslitteracitet*. Det syftar i första hand på hur olika myndigheter har beredskap och kunskap att kommunicera och nå olika grupper och individer i samhället genom att använda olika språk och kommunikationskanaler. Att använda tolk kan vara ett exempel, klarspråk, lätt svenska, översatt och tillgänglighetsanpassat informationsmaterial osv är andra exempel.

5.4 Olika men likas hemsida

Som ett första steg i projektet *Olika men lika* upprättades en hemsida. Idéen för att den skulle bygga på språkrättvisa och därmed vara lika tillgänglig för alla oavsett språk. Detta föranledde omfattande arbete med att identifiera och

bestämma tilltalet, vilka termer som skulle användas och hur dessa skulle kunna översättas till olika språk. Tillgängligheten handlade vidare inte bara om språk utan också om att säkerställa att personer med olika funktionsvariationer också kan ta till sig sidans information. Hur detta arbete gick till och hur hemsidan så småningom kom att utformas liksom användas ligger utanför den här dokumentationen.

I forskningsprojektet *REjustice* har vi dock undersökt hemsidor och hur olika myndigheter och verksamheter kommunicerar och informerar via digitala medier. I samband med det har vi gjort en kartläggning baserat på ett antal frågor och några av dem har vi nu också ställt till *Olika men likas* hemsida för att på sikt kunna jämföra den med andra sidor riktade till personer med funktionsnedsättningar och eller som är flerspråkiga.

Övergripande kan vi konstatera att texterna följer flera grundläggande principer för klarspråksanvändning: informationen är relevant, lätt att hitta, lätt att förstå och användbar, det vill säga, att den kan lätt användas av läsare. Vi har i analysen fokuserat på två kriterier, huruvida sidan är lätt att hitta (på) och lätt att förstå. Nedan har vi listat resultatet.

Lätt att hitta information

- All information som riktar sig till organisationens målgrupper finns tillgänglig direkt på startsidan (*deltagarstöd*). Besökare på webbplatsen behöver inte navigera särskilt mycket för att ta reda på hur organisationen kan stödja dem.
- Ingen ytterligare information är dold i nedladdningsbara PDF-filer.
- Det finns inga överraskningar när det gäller de språk som används: samma information ges på fem olika språk. Det finns inga sammanfattningar på bara några av språken. Istället representeras alla språk lika på webbplatsen. Inga fördefinierade skillnader i innehåll presenteras baserat på språkval.

Lättförståelig information

- Målgruppen tilltalas direkt med pronomenet "du" (*du-tilltal*), i enlighet med principerna för klarspråk.
- Meningarna är relativt korta och undviker överdriven användning av bisatser.
- Tekniska begrepp förklaras på ett enkelt, vardagligt språk, även i webbplatsens meny. Detta görs på alla fem språken, vilket understryker att sådana termer kan vara otillgängliga även för förstaspråkstalare.

Konstruerade kategorier

Givet att sidan riktar sig till målgrupper med funktionsvariationer liksom flerspråkiga personer har vi också undersökt och sammanställt en lista över de kategorier av aktörer som konstrueras i de texter som finns på webbplatserna. Det finns en tydlig kategorisering av organisationens målgrupp utifrån *funktionsnedsättning* och *språkkunskap*. Dessa kriterier är inte konstruerade som brister utan snarare som potentiella källor till svårigheter för de individer som identifierats som en del av målgruppen.

Användningen av den possessiva bestämningen "*våra egna*" i den konstruerade kategorin "*våra egna tolkar*" är särskilt intressant. Genom att referera till tolkarna på detta sätt särskiljer författarna dem från andra tolkar som kanske inte följer samma principer för språklig rättvisa eller som kanske inte har fått samma utbildning som de som är knutna till *Olika men lika*. På så sätt är tolkarna integrerade i organisationen och konstruerade för att dela dess kärnvärden.

Lista över kategoriseringar i texterna

"Vi"

- Olika men lika och organisationen Tahrir
- våra egna tolkar

"Målgruppen"

- personer med någon form av funktionsnedsättning och olika språkkunskaper.
- personer med funktionsnedsättning som inte är bekväma med det svenska språket.
- personer som har en funktionsnedsättning och har ett annat modersmål än svenska och tycker att det är svårt att ha att göra med myndigheter och organisationer i det svenska samhället.
- Personer som kan mötas och kommunicera med varandra – oavsett modersmål eller funktionsnedsättning.

"De andra"

- Myndigheter och politiker som fattar beslut

"Andra organisationer som kan vara anslutna till oss"

- En organisation som är intresserad av flerspråkighet

5.4.1 Diskussion

En av projektgenomförarna talar om arbetet med hemsidan som det svåraste i hela projektet. Anledningen till att det var så svårt är att det finns ingen annan hemsida som är upplagd på det sätt som projektet önskade utifrån teori och språkrättvisa. Analysen utifrån de två kriterierna samt frågan om hur olika personer kategoriseras som ett "vi", ett "de andra" eller "möjliga vi" säger en del om hur långt projektet ändå nått i strävan efter tillgänglighet och flerspråkighet. Det utgör med andra ord en bra start som inkluderar viktiga erfarenheter som är överförbara i andra sammanhang. Långsiktiga lärdomar och utvecklingsmöjligheter.

6. Långsiktiga lärdomar och utvecklingsmöjligheter

Projektet har genererat många olika resultat och på olika nivåer. Viktigast är det stöd som enskilda deltagare har fått under projektets gång och som inte låter sig beskrivas inom ramen för denna rapport. Som beskrevs ovan vill deltagarna gärna berätta för oss om hur oerhört viktig hjälp de fått och även på ett unikt sätt genom att de fått hjälp på sitt eget språk och hela vägen. Var och en av dessa och även de femtiotal andra som ingått i projektet är var och en ett resultat där flerspråkigt deltagarstöd omsatts i praktik.

Baserat på intervjuerna vill vi också understryka betydelsen av de erfarenheter som deltagarstödarna har fått och som de berättar om. Här ingår iakttagelser av tillgänglighet och flerspråkighet, hur tolk erbjuds eller ej inom olika verksamheter. Hur tolk finns bokad, men ofta på fel språk eller dialekt vilket vittnar om okunskap om den klient man ska träffa. I berättelserna finns också vittnesmål om dåligt bemötande, nonchalans, rasism och ovärdig behandling. Istället för att myndigheter och andra verksamheter bemödar sig extra givet att deltagaren är funktionsnedsatt och inte behärskar svenska hänvisas man till hemsidor och obegripliga blanketter som ska fyllas i.

Genom noggrann dokumentation har projektet kunnat dra många viktiga slutsatser om tillgänglighet och flerspråkighet för projektets målgrupper i olika sammanhang inte minst genom hemsidan. Med det som grund finns planer på att skriva en metodbok. I relation till den vore det bra med en mer systematisk plan för hur projektets metoder, teorier och resultat kan återföras till olika verksamheter som möter och arbetar med målgruppen, migranter med funktionsnedsättningar.

Under projektets gång har vidare en metodologi växt fram i det flerspråkiga brukarstödet som handlar om att inte bara översätta till olika språk och att förklara saker utan också försöka hjälpa brukare att hjälpa förstå hur, när, vad och varför saker görs på sina egna villkor och sätt. Det hade varit önskvärt att kunna etablera ett flerspråkigt brukarstöd mer permanent som arbetar utifrån denna metod.

För det krävs att någon myndighet eller organisation tar över och

förvaltare den utbildning som tagits fram för tolkar. I framtiden kunde det innebära en mer etablerad form för certifiering som funkistolk. Det krävs också att mötesplatser upprättas på det sätt som beskrevs ovan och som bygger på möjlighet att erbjuda flerspråkigt brukarstöd och social samvaro på fasta tider men på olika platser. Eventuellt skulle det kunna ske i etablerade föreningars och organisationers regi.

Utöver erfarenheterna från projektet *Olika men lika* av att utbilda och arbeta med flerspråkigt brukarstöd, certifiering av funkistolkar, mötesplatser och metodbok bidrar projektet med konkreta teorier om språkliga rättigheter och verktyg för implementering av dessa rättigheter i arbete med personer med normbrytande funktionsvariationer och migrationserfarenheter. Detta görs genom ett nära interprofessionellt samarbete mellan deltagarstödare och tolkar och ett erkännande av "språklig mångfald" som en viktig resurs för rättvisa. Det går emot den dominerande praktiken att definiera språklig mångfald som ett problemframkallande hinder och flerspråkighet som en brist eller till och med funktionsnedsättning bland icke-majoritetstalande serviceanvändare.

Vidare har den i teoriavsnittet nämnda modellen för integration, som föreslår att det är miljöförhållandena som orsakar funktionsnedsättningar, utvecklats inom forskningsfältet funktionshinderstudier. I projektet används denna integrationsmodell i skärningspunkten mellan funktionsnedsättningar, flerspråkighet och migrationserfarenheter och bidrar därmed informativt, produktivt och provocerande till området migration. Detta perspektivskifte från att se individens brister till att fokusera på samhällets brister kan stimulera människor men också samhällets välfärdsinstitutioner att ompröva sin miljö ur ett flerspråkigt perspektiv, utforska och åtgärda språkmaktsasymmetrier som annars kan förstärka nackdelar bland redan missgynnade grupper.

7. Avslutande diskussion

Uti från teorier om språkrättvisa, genom tidigare arbete utfört av organisationen Tahrir och det aktuella projektet *Olika men lika* kan olika områden som arbetar med personer med funktionsnedsättningar eller personer med migrationserfarenheter lära sig om hur social rättvisa och tillgång till socialt stöd kan förbättras genom att lägga till ett språkligt perspektiv på inkludering och tillgänglighet. Till det kommer också en ökad förståelse av språks existentiella och identitetsskapande betydelser.

I dagens Sverige är den politiska ståndpunkten och den officiella definitionen av språklig rättvisa en helt annan. I stället för att hävda att flerspråkighet är en utgångspunkt i allt välfärdsarbete tillämpas i den nuvarande politiken ett enspråkigt synsätt. Det innebär att språk(lig) rättvisa uppstår när alla använder samma språk. Dessutom är en dominerande diskurs

att det skulle vara en drivkraft för att lära sig majoritetsspråket att inte tillhandahålla tjänster på många olika språk. Detta är alltså en diskurs som står i direkt motsättning till den miljörelativistiska teorin om integration som vi diskuterade ovan.

I Sverige och övriga nordiska länder stöds detta av att länderna har lagstiftning om språkliga rättigheter för majoritets- och minoritetsspråk, men inte att de språken är ett resultat av global migration. I stället används praktiska och kortsiktiga lösningar för att överbrygga så kallade språkbarriärer när migranter som inte talar majoritetsspråk har kontakter med sociala välfärdsinstitutioner. I dagens Europa och på andra håll är dessa ofta präglade av en repressiv migrations- och integrationspolitik, och global migration och språklig mångfald behandlas som "tillfälliga" problem.

Projektet *Olika men lika* utgår från den motsatta ståndpunkten och tar för givet att språklig mångfald är ett konstant inslag (även om vilka språk som används vid en viss tidpunkt kan skilja sig åt). Istället för att vara ett problem är det en rättighet och en resurs, både för den enskilda personens identitet, trygghet och behov och för samhället (Harrison 2007).

En grundläggande fråga är alltså: Om utgångspunkten är att alla möten är flerspråkiga och att alla människor ska kunna använda det språk de är mest bekväma med – hur gör man då i praktiken? Projektets arbete med tolkning är ett exempel på hur man kan göra. Utformandet av hemsidan ett annat. Öppenheten för att kommunicera och ta emot meddelanden på alla slags språk och översätta det när det tas emot istället för att kräva att alla ska skicka meddelanden och kommunicera på svenska är ett tredje. Visionen om mötesplatsen, där man genom tolkstöd kan föra flerspråkiga samtal i flera led, där arabiska tolkas till somaliska som tolkas till svenska som tolkas till persiska är ett fjärde.

Referenslista

- Alcalde, Javaier (2015). *Linguistic Justice: An Interdisciplinary Overview of the Literature*. Amsterdam working articles in Multilingualism. Working article 3:27-96.
- Bergdahl, Elisabeth och Andersson, Fia (red.) (2022). *Deltagarbaserad aktionsforskning: tillsammans för kunskap, lärande och förändring*. Upplaga 1 Lund: Studentlitteratur
- Bonotti, Matteo, Carlsson, Nina och Rowe, Colin, W. (2021). 'Introduction: Linguistic justice, migration and the nation state', *Nations and Nationalism*, 28, 379 - 386.
- Fioretos, Ingrid, Gustafsson, Kristina och Norström, Eva (2020) *Tolkade möten. Tolkningens betydelse för rättssäkerhet och integration*. Lund. Studentlitteratur.
- Fraser, Nancy (1997). *Justice interruptus. Critical reflections on the "Postsocialist" condition*. London. Routledge.

- Gustafsson, Kristina, Fioretos, Ingrid och Norström Eva, 2013. Att få vara den man är. I: Bak, Maren and von Brömssen Kerstin (red.). *Barndom och migration*. Umeå Borea förlag, 277 – 302.
- Gustafsson, Kristina (2023). 'The ambiguity of interpreting. Ethnographic interviews with public service interpreters.' In: Gavioli, Laura & Wadensjö, Cecilia (eds). *Routledge Handbook on Public Service Interpreting*. Routledge. 32-45
- Harrison, Gai (2006). Broadening the conceptual lens on language in social work: Difference, diversity and English as a global language. *British Journal of Social Work* 36: 401–418.
- Harrison, Gai (2007). Language as a problem, a right or a resource?: A study of how bilingual practitioners see language policy being enacted in social work. *Journal of Social Work* 7: 71–92.
- Hyltenstam Kenneth & Milani, Tommaso M. 2012. Flerspråkighetens sociopolitiska och sociokulturella ramar. In: Hyltenstam, Kenneth, Axelsson, Monica & Lindberg, Inger. *Flerspråkighet – en forskningsöversikt*. Stockholm. Vetenskapsrådet, p.17-133.
- Kommittédirektiv 2003:118. *Strukturell diskriminering på grund av etnisk eller religiös tillhörighet*.
- Kommittédirektiv 2025:16 *En översyn av vissa tolkfrågor*.
- Lindqvist, Rafael (2022). *Funktionshinder i välfärdssamhället*. Femte upplagan Malmö: Gleerups.
- May, Stephen (2017) 'National and ethnic minorities: language rights and recognition', in S. Canagarajah (ed.), *The Routledge handbook on language and migration*. 1st edn. London: Taylor and Francis, 149-167.
- Piller, Ingrid (2016). *Linguistic diversity and social justice: An introduction to applied sociolinguistics*. Oxford: Oxford University Press.
- Pripp, Oskar 2005. "Den segregerande välviljan – kultur som makt." In *Bruket av kultur: hur kultur används och görs socialt verksamt*, edited by Öhlander, M., 73 – 90. Lund: Studentlitteratur.
- SFS Förvaltningslag (2017:900).
- SFS Lag om etikprövning (2003:460)
- SFS Lag om offentlig upphandling 2016:1145.
- SFS Lag om stöd och service till vissa funktionshindrade (1993:387).
- SFS Språklag (2009:600).
- Skaaden, Hanne. 2019. "Invisible or Invincible? Professional Integrity, Ethics and Voice in Public Service Interpreting." *Perspectives*, 27:5: 704–717.
- Strandberg, Thomas och Tideman, Magnus (2018) 'Funktionsnedsättning och funktionshinder i välfärdssamhället. Litteraturöversikt i *Socionomens forskningssupplement*', 2018, 4, 1-8.
- Tideman, Magnus (red.) (1999). *Handikapp: synsätt, principer, perspektiv*. Stockholm: Johansson & Skyttmo.
- Young, Iris Marion (2000) *Inclusion and Democracy*. Oxford: Oxford University Press.