

SOCIAL LOTS

Margareta Rämngård Malmö Högskola

Sammanfattning

Rapporten är en kvalitativ utvärdering av FinsamMitt Skånes insats Social lots

margareta.ramgard@mah.se
[E-postadress]

Inledning

Social lots är en insats från FINSAM Mitt Skåne som avgränsar sig till kommunerna Eslöv, Höör och Hörby. Den riktar sig mot individer som eventuellt kan ha svårt att hantera sin ekonomi, antingen på grund av sociala problem, kunskapsbrister i hur det svenska ekonomiska systemet fungerar eller när de har hamnat i stora skulder och därför på ett eller annat sätt har svårt att hantera sin situation. Insatsen har fått en del finansiering från FINSAM MittSkåne för att definiera målgrupper och testa metoder och drivs inom Eslövs kommuns förvaltning för arbete och försörjning (AoF), enheten för budget och skuldrådgivning. Utvärderingen av insatsens första del är intern och har fram till våren 2014 utförts av Bonaventure Ndikumana, anställd av AoF som projektledare under handledning av Margareta Rämgård, Lektor och forskare i samhällsfrågor. Denna slutrapport har sedan följt upp insatsen resultat från våren 2014 fram till april 2015. Syftet med utvärderingen är att fånga upp frågor kring insatsens uppbyggnad, bemötande av deltagarna, samt visa vilka metoder som varit användbara för insatsen.

Bakgrund till projektet och dess syfte

Många människor som lever på försörjningsstöd är oroliga över sin tillvaro och sin framtid. De har begränsade möjligheter att påverka sina liv vilket medför att de får ett sämre välbefinnande och har svårt att ta inta en aktiv roll i samhället (Rämgård 2013). Socialtjänsten i Eslöv har uppmärksammat att flera personer som uppsökt socialtjänsten har ett behov av en instans som kan råda dem vad gäller skuldsanering, olika kontakter med myndigheter samt allmänna tips i vardagen vad gäller hushålls ekonomi, dvs. att betala sina räkningar, skulder etc.

Forskning inom området visar att förutom att personer med stora skuldproblem är socioekonomiskt marginaliserade på olika sätt så får de även problem med sin hälsa och sitt allmänna välbefinnande (Ahlström, Savemark 2010). Richard Ahlström (Ahlström 2011) har i sin studie visat att det finns ett troligt samband mellan överskuldsatta och stressrelaterade sjukdomar. Det finns således ett troligt samband mellan ekonomisk utsatthet och hälsa som innebär att insatsen även kan ses som ett förebyggande arbete för hälso- och sjukvården.

Social lots som insats är riktad till personer som är föremål för sociala rehabiliterande insatser inom ramen för Samordningsförbundet MittSkånes medlemmars ansvarsområde. Med rehabiliterande insatser avses att de behöver hjälp ifrån sociala myndigheter för att bryta olika former av social exkludering. I lotsens arbete ingår även en lärandeprocess där personer får information om myndigheter, lagar och förordningar. Målet är att stödja människor till en ökad inkludering, genom att ge råd och stöd samt skapa en känsla av sammanhang för den enskilde så att oro förebyggs och risk för att återfalla i destruktiva mönster minskar. I insatsen finns också målet att reducera och förebygga psykisk ohälsa genom att stärka personers

kunskap så att de skall kunna ta konkreta beslut om sin ekonomi och själva se konsekvenserna av olika vägval.

Lena Ohlin och Britt-Marie Nirbe började jobba med projektet "Social lots" i januari 2013. Projektmedel har varit beviljade av FINSAM mellan 2013-01-15 fram till 2015-01-14. De använder 25 % var av sin arbetstid för att driva insatsen som fortfarande pågår under 2015. Under det första året har verksamheten beaktat tidigare erfarenheter hos socialtjänsten samt uttrönt olika behov genom att pröva och utforska arbetssätt och olika arbetsmodeller. Britt-Marie Nirbe och Lena Ohlin arbetar som sociala lotsar i insatsen har en lång erfarenhet av att arbeta inom enheten för budget och skuldrådgivning i Eslövs kommun. Förvaltningen ansvarar för försörjningsstöd och arbete och praktik för långtidsarbetslösa samt för integration/arbetsmarknadsanpassningsinsatser för invandrare.

Britt-Marie och Lena har erfarenhet av hur svårt det är att förändra attityder och bryta den onda cirkeln som skapas när personer hamnar i skuld. De menar att detta inte är något som går att lösa snabbt eftersom det oftast inte enbart handlar om skuldfrågan utan inbegriper andra delar av personers liv. Ekonomiska problem handlar också om andra aspekter såsom långvarig arbetslöshet, separationer, ohälsa mm. Det tar därför tid att sätta sig in i deltagarnas livssituationer och göra upp en handlingsplan som ger den enskilde den hjälp som efterfrågas för att personen skall bli skuldfri och självständig. Ofta måste flera kontakter tas över en längre tid och framförallt så måste de etablera en tillitsfull relation med varje deltagare.

Av erfarenhet vet sociala lotsarna att det tar tid att ändra attityder och beteenden till pengar, och för att de personer som de träffar skall få en förståelse för hur de olika myndigheterna fungerar och vad som är deras olika ansvarsområden. De skuldsatta tar olika beslut när de kan betala tillbaka sina skulder, men de allra flesta brukar av naturliga skäl vänta med att betala när de har försörjningsstöd eftersom de inte har ekonomiska resurser. Socialtjänsten har ingen heller ingen befogenhet att framtvunga några lösningar innan kronofogden tar över ansvaret för personers skulder. Dessutom har de flesta deltagare under en lång period varken haft inkomster eller tillgångar som kronofogden kan utmäta i sin myndighetsutövning. "Det är upp till var och en att bestämma sig hur man vill lösa sina skulder", säger Lena i utvärderingsintervjun i oktober 2013. Sociala lotsen skall framförallt vara ett stöd i de besluten.

Metod och Analys

Metoden i utvärderingsrapporten bygger på intervjuer av deltagare samt av de personer som arbetar med sociala lots. Intervjumaterialet består av inspelade samtal på ca 60 minuter med deltagarna samt två gruppintervjuer med de sociala lotsar som arbetar i projektet. Utgångspunkten för utvärderingen är att särskilt höra de intervjuades synpunkter om planer och insatsens utveckling samt deras förväntningar gentemot förvaltningen och projektet.

Efter ett telefonsamtal blev deltagare i projektet inbjudna till ett möte då de fick information om intervjuer och sekretess. Samtliga fick skriva på en överenskommelse om sekretess regler och godkänna att innehållet skulle analyseras och figurera i en projektrapport.

6 utav de 8 personer som varit i kontakt med de sociala lotsarna under första året har kontaktats inledningsvis. Endast 3 utav dessa ställde upp för en intervju. Det har varit problematiskt att få deltagare att komma till intervjutillfällena.

1 person (24 år gammal) har tackat ja till intervju men hon har inte haft tid. Tre möten bokades men inget har blivit av.

1 person (22 år gammal) har gått vidare till studier och vill inte ställa upp för en intervju. Han anser att han hade bara ett samtal med social lotsen och han tyckte att det var bra.

1 person (53 år gammal) har ställt upp för en intervju, men det gick inte att genomföra den pga. språksvårigheter).

2 personer (31, 36 går ej att nå på telefon)

Det blev ett underlag på endast tre djupintervjuer som dock hade ett rikt innehåll, det genomfördes också några korta samtal med presumtiva deltagare från socialtjänsten som inte kände till mycket om insatsen. Alla deltagare ville inte ställa upp för en intervju, och det var svårt att genomföra intervjuerna på grund av kommunikations problem. Samtliga intervjuer med deltagare har genomförts av socialtjänsten Bonaventure Ndikumana.

Intervjuerna med deltagarna består av ett antal öppna frågor för att höra deras upplevelser och förväntningar från projektet, ta in deras synpunkter och känna efter hur mycket information de har tagit till sig från projektet. Samtalen utgår från 4 fokusområden/tema i en intervjuguide:

- Mötet/Bemötande (kontaktvägar, förväntningar från deltagare och ledare i Social lots projektet)
- Insatsen/Innehåll/information och upplevelser under det första samtalet
- Fortsättningen och utvecklingen/förändringen av individen/sociala förhållanden innan, under och efter samtal med social lotsen)
- Förändringar, förbättringsområden, drömmar eller resultat efter alla samtal (gruppsammansättningen, anledningen för gruppförändring, anledning för att stanna kvar i gruppen, metodutveckling).

Analysen av inspelat intervju material har utförts av Bonaventure Ndikumana tillsammans med forskaren som handledare. Syftet har varit att hitta ledtrådar eller teman, det vill säga gemensamma nämnare för deltagare. Eftersom dessa har varit få och det även funnits kommunikationsproblem i intervjuerna så går det inte att dra några generella slutsatser av dessa intervjuer. Resultatet skall därför ses som en ögonblicksbild av några deltagares upplevelser och inte ett resultat som kan generaliseras till hela gruppen deltagare och deras

syn på nyttan med insatsen. En extra jämförande analys har därför utförts av forskaren utifrån detta material relaterat till analysen av grupp intervjuerna med de sociala lotsarna.

I rapporten följer en beskrivning av insatsens första år och deltagarnas berättelser därefter belyses insatsens andra år. Detta samlas sedan i en resultat diskussion.

Insatsens första år: Lotsarnas berättelser

Nedan beskrivs resultatet av intervjuerna med de bägge lotsarna det första året. I den inledande intervjun med lotsarna har de beskrivit uppdraget som viktigt och spännande. De har haft samtal med *åtta deltagare* som frivilligt uppsökt mottagningen.

Sociala lotsar har även träffat *åtta personer i tre omgångar* inom ramen för projektet MUNSVE (Muntlig svenska) som drivs internt av AoF (Social förvaltningen) med syfte att ge stöd till invandrare som har svårt att etablera sig i det svenska samhället. I stödet ingår språkträning i vardagen och socialt umgänge med andra deltagare samt information i olika samhällsfrågor och olika andra aktiviteter.

Den största delen av gruppen har sitt ursprung i Afghanistan och har Dari som modersmål. Det finns också arabisk eller kurdisktalande deltagare från Irak och de träffar en arabiskt talande anställd i projektet som följer upp den information de får och förklarar för deltagarna om de missar innehållet eller om de har svårt att förstå när informationen ges på svenska. Den grupp som talar Dari har ingen egen kontaktperson som har den kulturella kompetensen för att följa upp gruppen dagligen och projektet anlitar en tolk för att underlätta möten och kommunikation.

Det händer ibland att tolken inte har tillräckligt med kunskap eller förståelse om hur det svenska systemet fungerar, eller saknar rätt ordförråd för att kunna förmedla rätt information till deltagare. Trots att projektet MUNSVE ännu inte är ännu utvecklat fullt ut har det redan väckt en del frågor om behovet för riktade insatser och hur man arbetar med budget och skuldrådgivning för vissa målgrupper.

Rekrytering av deltagare

För individuella samtal och deltagare har lotsarna anlitat enheten för Arbete och Praktik inom förvaltningen som har förmedlat kontakten med deltagare i arbetsmarknadsåtgärder under det första året. I ett informationsblad informerar social lots potentiella deltagare om att de kan få hjälp med att ta itu med skuldproblematiken, få information om anställningsvillkor, a-kassa och andra ämnen som de vill själva ta upp, eller få information om. De kan även få assistans med att t.ex. att fylla i blanketter till olika myndigheter när de själva inte kan hantera dessa.

Men de lotsarna har haft en del problem med att rekrytera deltagare till informationsträffarna. De berättar om svårigheterna i att rekrytera deltagare i citatet nedan:

"Den målgruppen vi skulle arbeta med var dem som hade haft försörjningsstöd under lång tid och sedan gick över till en annan inkomst som typ lön, lönebidrag, kanske sjukersättning och det vet ju inte vi vilka det är. Det fungerade precis i början och sedan det dog ut. Det var då vi började ta kontakt med MUNSVE istället för att kolla om det var en grupp som kunde ha behov av detta"

Lotsarna i insatsen berättade att det första året har de haft svårt att nå ut till deltagarna generellt, men att de hoppades på att de via samverkanspartners kunde hitta till olika målgrupper som från början inte ingick i beskrivningen av insatsen. Det verkar som att det i starten fanns ett slags glapp mellan socialtjänstens övriga verksamhet och insatsen sociala lots avseende rekryteringen av deltagare. Nedan syns ett citat av de sociala lotsarna i början av insatsen:

"Vi vet inte riktigt vilka dem människorna är (som skall komma till oss) utan det är andra (handläggare) som måste hänvisa dem till oss"

Det traditionella arbetssättet inom budget och rådgivning är ganska begränsat eftersom det innebär att personer ska komma frivilligt för att ta del av eventuella insatser. Den målgrupp som var tänkt för insatsen har inte samma tänkesätt, de upplever ibland inte själva att de har ett problem förrän detta blir akut, och dessa personer är ofta även omedvetna om vilka möjligheter eller risker som finns menar de två lotsarna. Under den första delen av insatsen så blev således rekryteringen litet av ett problem.

I de inledande intervjuerna under hösten 2013 förklarade lotsarna att de redan då hade svårt att få kontakt med enskilda personer men att de har börjat leta efter andra målgrupper. De har fram till 2014 haft kontakt med åtta personer i individuella samtal och åtta personer i gruppssamtal. De har träffats vid flera tillfällen.

Sociala lotsens syn på behoven hos deltagarna

De sociala lotsarna berättar att det har utkristalliserat sig några specifika större behov hos de personer som de talat med.

- 1. Personer har skulder och behöver komma igång med att lösa dem för att få en ökad livskvalitet och ett bättre välbefinnande*
- 2. Personer behöver mer allmän information om hushållsekonomi för att kunna fungera adekvat i samhället. Detta blir ännu mer aktuellt då de blir anställda från att ha gått på försörjningsstöd. Inkomsten ökar men även möjligheten att ta*

mer risker och utsätta sig för nya skulder. Många är också utsatta för en rätt avancerad reklam, som innebär att de lätt låter sig övertalas till olika former av krediter

- 3. När det gäller deltagare med en annan härkomst än svensk anser lotsarna att dessa är i stort behov av insatsen för att underlätta en allmän integration eftersom de inte alltid känner till hur det svenska systemet fungerar. Lotsarna ser i sitt arbete att det är den sist nämnda målgruppen som har det största behovet av information eftersom ekonomiska system ser olika ut i många länder. Dessutom är kontakten till ett socialt nätverk som kan erbjuda hjälp begränsat hos denna grupp och det är svårt för dem att leta efter information på egen hand eftersom de har också ett annat modersmål än svenska*
- 4. En annan potentiell målgrupp är ungdomar med svagt kontaktnät. De saknar ofta nödvändig information för att kunna hantera de risker som finns för att hamna i ekonomiska svårigheter. De får ibland lockande erbjudanden med dolda avgifter eller halkar efter i sina utbetalningar och därmed måste de även betala till extra ränta eller påminnelser avgifter. Ibland betalar de dubbla avgifter för tjänster som de redan har från annan leverantör utan att de ens är medvetna om det*

Enligt lotsarna kan vissa känslor som dåligt självförtroende, skam eller ändrade livsvillkor, t.ex. efter skilsmässor eller under arbetslöshet innebära att en del personer hamnar i svåra sociala situationer. Det innebär att de har svårt att hitta nya vägar för att hitta tillbaka och lösa sina kriser. En del ger upp och kommer tillbaka när de känner att de inte har något annat val utan att de måste ta itu med sina problem. Det händer ofta att kontakten med ekonomi och skuldrådgivning bryts i fler omgångar innan allt börjat lossna. En social lots berättar att det har hänt att någon gammal klient ringer och berättar att han/hon har blivit skuldfri långt efter kontakten med myndigheten. Ofta har den typ av deltagare ett *svagt socialt nätverk* och inte speciellt många personer i sin nära omgivning som de kan berätta saker för, därför tycker de att det är skönt att få berätta det för någon.

Sociala lotsens upplevelse av insatserna

Social lots har under det första året gjort en projektbeskrivning och definierat målgruppen samt identifierat mål med sitt arbete. De har tagit även tagit fram arbetsmaterial tex. en text om hur man gör en hushållsbudget. De har även utvecklat andra områden/frågor inom hushållsekonomi, hanteringen av fakturor, avtal och andra kostnader t.ex. el etc. De har utvecklat ett specifikt arbetsmaterial med enkla övningar med bilder för att visa hur privat ekonomi kan planeras genom en egen budget. I den övningen kan personer lära sig hur olika delar i ett avtal eller en faktura utgör en helhet, vilket gör att deltagare får en bättre koll på de handlingar och färdigheter som kvävs för att hantera sin ekonomi.

Under det första året så har Social lotsarna haft olika aktiviteter:

- Öppen mottagning 6 timmar varje tisdag då de tar emot spontana besökare. De erbjuder information, och hjälper till med praktiska uppgifter som att fylla i blanketter
- Hos Munsve gruppen har lotsarna gett information och även tipsat om hur man kan undvika dyra räkningar och farliga erbjudanden och hur man planerar en budget
- Ibland slussar sociala lotsarna deltagare till andra myndigheter som har uppdrag att ta hand om vissa sociala problem. Men en del potentiella deltagare verkar inte ens veta att de kan få hjälp med att hitta nya vägar

Den öppna mottagningen fungerade bra i början men under det första året blev sedan besöken färre. En hypotes som lotsarna har är att en del deltagare hade fått den information de behövde för att klara sig på egen hand, eller att vissa har tappat intresse på grund av den stora utmaningen med att hantera sina skulder.

En bieffekt av den öppna mottagningen har varit att köer till ekonomi och rådgivning på socialtjänsten har försvunnit. Eftersom en del deltagare tidigare bokade tider på socialtjänsten men sedan sällan kom till mötena innebar det dels att de själva inte fick hjälp att reda ut sin situation, det innebar också bortkastad tid för socialtjänstens handläggare.

Social lotsarna reflekterade efter detta första år på att de borde fokusera mer på deltagare som är aktiva i sitt försök att hitta lösningar till sina skuldproblem, än att försöka få personer att komma till mottagningen.

Deltagarnas berättelser

I de tre intervjuerna med deltagare kommer några teman fram som enligt lotsen väl kan illustrera de problem som de möter. De deltagare som intervjuats har alla varit mycket positiva till lotsarnas verksamheten och till den öppna mottagningen. Det är naturligtvis svårt att generalisera eftersom social lots har träffat åtta deltagare under det första året och det enbart är tre som låtit sig intervjuas. Ytterligare en person har per telefon meddelat att han är nöjd med sitt besök. Resterande fyra deltagare vill inte delta. Dessa intervjuade deltagare skiljer sig också i ålder från de övriga då de är yngre, något som givetvis kan påverka resultatet. Men vi kan ändå konstatera att utav att de åtta deltagare som besökt den sociala lotsen under den första tiden är hälften nöjda med sina besök. Det känns inte angeläget att försöka övertala deltagare i insatsen att intervjuats. Riskerna är att det kan motverka insatsens intentioner.

Livsvillkoren och ett minskat välbefinnande

I intervjusamtalen med de personer som använt social lots så framkommer att de inte vet vad de ska förvänta sig av insatsen. En del har använt social lotsarna som ett "socialt" bollplank för att ventilerat sina bekymmer eller kolla hur länge de kommer att klara sig i den svåra ekonomiska situationen. Samtliga tre intervjuade personer *vet inte riktigt syftet* med social lotsens verksamhet. En del kommer bara för att de är bekymrade och måste och andra har svårt att ta till sig information på grund av språksvårigheter.

Det är tydligt att deras skuldproblematik kan kopplas till andra problem och inte skall ses som en särskild faktor som kan frigöras ur ett större sammanhang. Ett par personer känner stora skuldkänslor över att de har hamnat i sin skuld situation och har ingen att samtala med om detta. Nedan beskrivs en av deltagarna som benämns Sara vilket är ett fingerat namn.

Sara är en 37 årig kvinna med 4 barn. Hon var mycket skuldsatt när hon kom i kontakt med social lotsen för ca 3 månader sedan. Hon berättar att det kändes tungt och Sara skäms, och hon hade grubblat länge hur hon skulle lösa problemet. Inte ens hennes egen mamma och inte en enda av hennes väninnor har en aning om hur hennes situation är. Hon ville hålla allt för sig själv men det blev jobbigare för varje dag

Det deltagarna har problem med är inte enbart skulden eller ekonomin. Deras ekonomiska situation har även inneburit att de har svårt att få struktur på sin vardag. De flesta som kommer vill ha ett fungerande liv och många efterfrågar att få ett arbete. Som tidigare nämnts är flera av de som kommer för hjälp födda i andra länder än Sverige och har svårigheter med att förstå det svenska systemet. Ibland så behöver de söka hjälp utanför familjen och de sociala lotsarnas mottagning har då blivit en möjlighet. En sådan deltagare är Eliza (fingerat namn).

Eliza är änka och kommer från Irak. Hon har bott i Sverige i 7 år. Hon har 3 vuxna barn varav ett bor fortfarande hemma. Hon har ett stort familjenätverk (11 personer), bland annat en bror, en syster och kusiner. Familjeförhållande fungerar bra. Men när hon har problem, t.ex. med att betala fakturor vill hon gärna anlita socialtjänsten istället för familjen.

Hon säger att hon har svårt att få en struktur på vardagen som hon kan vara nöjd med. Det svenska språket räcker inte till och hon har ingen formell utbildning. "jag vill jobba, jag har lång tid, jag tänker mycket och inte tittar på klockan. Jag vill jobba, jag kan städa, laga mat. I mitt hemland jobbade jag också på ett dagis, men det är inte samma. Jag pratade mitt språk. Eslöv är svårt... finns inga jobb. Min son bor hemma". Kommunen vill att han (sonen) ska ta lån och betala hyra. Han vill inte. Han vill också jobba... "bara jag har jobb, Sverige är bra".

En del personer har haft problem så länge att de inte längre känner sig som en del av det svenska systemet. De har tappat tron på att någonsin komma i kapp ekonomiskt och identifierat sig själv med att vara en person som lever med skulder. Det innebär att de inte känner en motivation till att lösa sina gamla skulder eftersom de anser att de ändå alltid kommer att gå på försörjningsstöd. Bakgrunden till ett sådant resonemang är naturligtvis en långvarig arbetslöshet där personen har gett upp hoppet om att få ett regelrätt arbete. Ibland finns det även med annan social problematik såsom missbruk som innebär att personer skuldsätter sig för att få tillgång till olika beroendeframkallande medel. Skuldsättningen kan därför inte ses som ett enskilt problem utan är snarare ett resultat av en långvarig arbetslöshet där människor lever i lång tid utanför systemen. När detta sker så etablerar de en form av identitet där de ser sig själva som den som alltid kommer att vara beroende av socialtjänsten. Nedan följer en berättelse om Martin (fingerat namn) och hur han ser på detta med skuldsanering

Martin har mycket problem med skulder, mest från CSN och annat som böter han har struntat i att betala, men inga skulder från privata personer eller från banker. Hans skulder är i storleken kanske 200 000 kr. Men det är inget han vill prioritera just nu. Nu när han har en tillfällig anställning känns det jobbigt, han börjar känna pressen att han måste börja betala. Han har inte ens börjat betala och tänker inte göra det heller just nu. Efter många år på försörjningsstöd har han varit fattig och inte haft råd med så mycket, men nu vill passa på och köpa de saker han behöver som t.ex. kläder. Sedan kan han tänka sig ta kontakt med myndigheterna som kräver honom på pengarna. Anledningen till att han inte bryr sig så mycket om återbetalningen är att han har anställningen i bara ett år. Han har strulat mycket med A-Kassa och även om han skulle börja betala sina skulder spelar det ingen roll menar han eftersom han ALLTID kommer att leva på socialen. "Jag vet vad som är rätt och vad som är fel och att man måste betala sina skulder" men jag ska göra det när han är redo, när jag kan betala...

Skulderna och de ekonomiska bekymren påverkar även deltagarnas hälsa i hög grad och de beskriver att de blir stressade, får högt blodtryck, huvudvärk och har svårt att sova. Hela skuldsituationen hade orsakat mycket stress och oro hos Sara. Eliza har varit frisk i många år och hon trivs i Sverige. Men hon fick nyligen högt blodtryck på grund av stress. Hon säger att hon är stressad och har svårt att sova på natten.

Mötet med social lots- en fråga om ett empatiskt och tolerant arbetssätt

Samtliga deltagare tycker att de fått ett bra bemötande av lotsen. De beskriver att de sociala lotsarna haft mycket tålamod och att de känt sig trygga i situationen. Samtalen har även förts på ett sådant sätt att deltagarna efterhand känner en större tillit till sin egen förmåga, vilket uttrycker som att de nu klarar av detta själva. Nedan berättar Sara:

”Allt var bra, jag fick sitta med henne i lugn och ro och hon hade mycket tålamod med mig” berättar Sara. Varje samtal tog ca 1,5-2 timmar och Sara var nöjd efter samtalen. Hon anser att den Sociala lotsen var professionell och kunnig och samtalsmiljön har hon inget emot. Hon tycker att samtalet med social lotsen var givande och fokuserade på rätt saker. Och hon fick den hjälp hon behövde för att komma igång och försöka nu lösa sina problem. Nu är hon glad att hon vet vad som gäller och är stolt över att hon kan fixa en del själv.

Martin är också mycket nöjd med bemötandet till trots att han inte är beredd att sanera sin skuld och därför en smula skeptisk till konceptet.

Första mötet var helt underbart, "hon är en underbar kvinna, jätte snäll, lätt att förstå". Förväntningar från social lotsen: det känns som man kan ta upp allt med henne, "det känns som man börjar bli tight". Det känns som "jag har känt henne i många år". "Det känns som jag kan prata med henne om allt"... Hon är speciell. Hon är jätte duktig, hon är snäll, och framför allt hon lyssnar". "Hon verkar vara mycket "clever" också". Samtalsmiljön var bra, han fick ett bra bemötande och lotsen "gick i försvar" för honom.

I samtliga fall verkar det som deltagarna i social lots har ett behov av att få prata med någon eftersom det saknas kunskap eller tillräckligt med tillit till det egna nätverket. En förutsättning för att lotsen skall kunna hjälpa de som kommer är att de skapar tillit och en dialog som fungerar eftersom deltagarna behöver känna trygghet i relationen. Deltagarna är också nöjda med miljön och platsen där den sociala lotsen befinner sig. Någon tycker att det är bra att det finns en särskild plats att gå till. De har tidigare upplevt det jobbigt när de fått besök hemma av någon på socialtjänsten

Deltagarnas upplevelse av innehållet i insatsen

Mycket av innehållet i insatserna har handlat om att skapa förståelse för hur man rent praktiskt hanterar räkningar, skulder och inbetalningar. Ofta kan det handla om att de inte förstår hur systemet fungerar för att någon annan i familjen tidigare varit ansvarig. Det finns i intervjuerna tydlig tecken på olika *genus* och *klass* aspekter där kvinnor tidigare litat till maken eller barnen för att de saknat utbildning.

Sara har slutat slösa pengar på onödiga saker och vill gärna visa att hon klarar att hantera sin ekonomi. Familjens skuld växte utan att Sara visste om det eftersom det var mannen som

skötte hela ekonomin innan skilsmässan. Hon fick lära sig den hårda vägen, och det var inte alls enkelt eftersom ekonomin och systemet inte alls fungerar i hemlandet Somalia. Hon har inte heller så mycket utbildning och hennes skolgång slutade i 8:e klass. Lotsen började först med att tala om för henne att spara alla sina räkningar, betalda och obetalda. Hon skulle skaffa sig 2 pärmar, en för betalda fakturor och en annan till obetalda fakturor ... och hon skulle se till att de blev betalda för att situationen inte skulle bli värre. Sedan började lotsen att hjälpa Sara med att göra upp en betalningsplan, för att undvika att skulden skulle fortsätta att växa. "

Dessa genus och klass aspekter förstärks ibland av en invandrabakgrund där dessa kvinnor inte har förstått hur det svenska systemet fungerar på grund utav språksvårigheter. Lotsarna har arbetat mycket med information och förklarat hur systemet fungerar, vilket har lett till positivt resultat i två av de tre intervjuade fallen. För en av deltagarna handlade det helt enkelt om att försöka förstå hur man betalar räkningar över internet.

Eliza har skaffat sig en internet dosa och det har blivit enklare att hantera räkningar. Första gången hon kom i kontakt med sociallotsen var när hon saknade pengar för att betala sin hyra. "Hon hjälpte mig jätte snabbt, hon är jätte snäll", säger hon. Hon hjälpte till med att skriva och ansöka pengar till hyra. Därför var hon nöjd med hjälpen.

Även Martin tycker att han har fått hjälp av lotsen. Kanske är detta ett första steg för honom som innebär att han sedan kan gå vidare och betala sina skulder hos kronofogden trots allt. Det är då viktigt att han känner sig trygg med lotsen som institution men även att han känner trygghet med henne som person.

Martin fick blanketter han behövde för autogiro tack vare lotsen. Han känner sig trygg med henne när han ska göra någonting. De har gjort en planering, men han känner att han kan komma när han behöver det. "Just nu känner jag att jag kan fixa det mesta själv". Han tänker inte betala pengar för sina skulder... lotsen tycker att det var upp till honom att bestämma själv när han kan börja betala eller inte.

Det verkar som deltagarna ibland har svårt att förstå syftet och målsättningen med insatsen på grund av kulturella skillnader i relationen till återbetalning av skulder, vilket får större konsekvenser när det även råder en bristande kunskap om hur det svenska systemet fungerar. Sara berättar nedan att om hon hade fått information om hur den svenska ekonomin fungerar, skulle hon kanske inte hamnat i skuldsanering:

"Här är det lätt att ta lån och alla lån måste ju betalas". I Somalia använder man dem pengarna man har, och när man inte har pengar så får man inte handla heller, säger hon. jag fick en obehaglig känsla när jag hamnade hos Kronofogden"

En del deltagare bortförklarar problemet med skuld och ekonomiska bekymmer och har ett önsketänkande att det kommer att försvinna av sig självt eller har en förväntning att kanske social lotsen har möjlighet att hjälpa dem med att lösa problemet när de kommer till det första besöket. Men social lots har förklarat att den möjligheten inte finns och regelverket tillåter inte att tvinga fram en lösning eftersom insatsen är frivillig och inte kräver någon myndighetsutövning. Men de flesta deltagare verkar ändå vara litet rädda för långsiktiga

konsekvenser, och att det ändå i framtiden kan bli aktuellt med en myndighetsutövning med olika repressalier mot dem. Mötet med social lots leder ofta till en automatisk handling från deras sida dvs. något som minskar problemet och ger skuldsanering på sikt, men ibland stannar det vid att de funderar på saken och får ett ökat välbefinnande, dvs. känner sig tryggare, mindre oroliga och sover bättre. Men även deltagare som har svaga förutsättningar att lösa sina skulder kan ha nytta av insatsen, t.ex. att lotsen hjälper till med att komma över rädslan, vilket i sin tur innebär att de orkar ta in information om rutiner och tillvägagångssätt. Flera av deltagarna har genom lotsens hjälp förbättrat strukturen runt sin hushållsekonomi genom olika praktiska lösningar.

Det känns positivt och hoppfullt när deltagarna berättar att de mår bättre på grund av att de har träffat social lots. De uttrycker att de får ett ökat välbefinnande av mötet och att stress, ångest och skam försvinner. Efter Saras möte med lotsen så andas hon bättre, "inga hjärtklappningar längre" säger hon. Och hon orkar ta hand om sin familj och sin ekonomi, och det är lättare att klara vardagen. Även skuldbeloppen ser bättre ut eftersom hon arbetar och försöker sänka skulden så mycket det går. Det blev en lättnad när lotsen berättade för henne att hon inte var ensam i sin situation och att det är lätt hänt att man hamnar i skuld och att det kan vara svårt för vissa att lösa problemet utan hjälp. Då vågade Sara slänga ur sig alla sina hemligheter, och det blev lättare för henne att prata om sina skulder. Det känns skönt nu", säger Sara. Hon slipper vara orolig och hon försöker hålla sina löften. Hon betalar nu först sina fakturor och undviker att handla när hon inte har pengar.

Kontakten med social lotsen har också bidragit att Eliza kom igång med att betala sina räkningar själv via internet med hjälp av sin son. Eliza kommer gärna spontant när hon känner att hon behöver hjälp, och dörren till den sociala lotsen är alltid öppen. Hon känner sig tryggare med det och mår därför bättre och sover på nätterna. Martin har fått struktur på sin ekonomi men har ännu inte betalt på sin skuld.

Insatsens andra år: Lotsarnas berättelser

Sociala lotsen har utvecklat sitt arbete utifrån de tidigare erfarenheterna under första året. De har fått en bättre rekrytering när de fått listor med presumtiva namn och själva gjort ett uppsökande arbete där de kontaktat och informerat om insatsen.

De sociala lotsarnas fortsatta arbete har sedan utkristalliserats sig i två inriktningar.

1. Individuellt arbete där lotsen träffar personer på en öppen mottagning och drop in en gång i veckan
2. Ett arbete som riktats allt mer mot specifika grupper

Mottagningen har ökat i besöksantal och många deltagare återkommer. Frekvensen under 2014 var 51 besök. De sociala lotsarna upplever att de fungerar som en trygghet i tillvaron för personer som har svårigheter att hantera sin vardagsekonomi och har kontakt med olika myndigheter. De flesta besökarna på mottagningen har inte varit så skuldsatta men har däremot haft svårt att hantera bankärenden och räkningar, många av dessa är kvinnor som migrerat från andra länder. De behöver också hjälp med att tolka beslut, fylla i blanketter tex. till arbetslöshetskassa och bostadsbidrag. Några behöver hjälp med avbetalningar.

Sammantaget så vittnar detta om att den information som finns från myndigheterna inte är tillräckliga eller riktade så att det ger information om hur samhället fungerar. En annan synpunkt från lotsarna är att systemen ofta är dåligt synkroniserade på ett sätt som drabbar personer hårt ekonomiskt när det tex. blir ett glapp mellan inkomsten från A-kassa och lön eller aktivitetsersättning. De flesta personer som uppsöker lotsarna befinner sig i en utsatt socio-ekonomisk situation som innebär ett minskat välbefinnande som på sikt kan utvecklas till ohälsa.

Andra personer råkar illa ut för att de inte fyllt i uppgifter adekvat i olika blanketter. Ett sådant exempel är när en kvinna fyller i en blankett om bidrag och uppger att hon har barn som hon själv tar hand om istället för att uppge att hon har det barnet på daghem. Detta medför att hon får ett felaktigt beslut och en sämre ekonomisk ersättning.

De informationsträffar som förekommit har haft olika teman vid 20 tillfällen under 2014, där deltagarna kan välja att delta vid ett eller flera tillfällen. Informationen sker i en mindre grupp. De tre teman som föreligger på dessa informationsträffar är:

- Anställning – Arbete
- Betalningar
- Boende/sambo

Vad gäller anställning och arbete så får deltagarna reda på skyldighet och rättigheter vid olika former av anställningar. De får information om vad som menas med tjänstgöringsgrad, anställningsperiod, timlön respektive månadslön etc. De får också information om skatt, barnbidrag och bostadsbidrag och återbetalningsregler vid bidragsbrott. Lotsen informerar även om hur deklaration och a- kassa fungerar. I informationen om betalningar vänder lotsen sig till de som ovana vid betalningssystemet. De får lära sig om betalningssätt, vad som händer om man inte betalar i tid, om avtal och kronofogden. Informationen om boende/sambo handlar mycket om kontrakt med hyresrätt eller bostadsrätt och om olika juridiska regler vid samboende

Det är lotsarnas erfarenhet att de personer som de har haft rådgivning med ofta blir tryggare när de tillhör en grupp, vilket underlättar ett motivationsarbete. Dessa grupprelaterade möten har även medfört *reflekterande samtal i gruppen*, där personerna också stöttat varandra. Det är särskilt angeläget att *arbeta med ett motivationsarbete* när deltagarna får en bättre ekonomisk situation och slutar uppbära försörjningsstöd. Som konstaterats under första året så behöver många personer stöd i den perioden. De har tex. skulder som blir väldigt dyra att återbetala om de avvaktar tills kronofogden börjar kräva dem på återbetalning. De behöver stöd i att börja betala på deras skulder så snart de fått en bättre inkomst. Annars riskerar de att bli fortsatt ekonomiskt marginaliserade under lång tid, trots arbete.

De sociala lotsarna menar att de själva måste vara mer aktiva och bedriver nu också ett uppsökande arbete riktat mot olika grupper eftersom de förstår att deltagarna inte alltid själva förstår syftet med deras insats trots att de upplever den som värdefull. Det är framförallt tre grupper som varit aktuella under det senaste året. Nedan följer en redogörelse för dessa grupper.

1. Eftersom deltagare i MUNSVE är från många olika länder så fanns det språkbarriärer i den stora gruppen. Därför hölls informationen till dessa i mindre riktade grupper. Det skapade en bättre dynamik där deltagarna fick ett större utbyte av varandra. Ett sådant exempel är att deltagarna fick möjlighet att använda datorer och träna sig i att använda en internetbank i praktiska övningar. Det var kvinnor som inte hade hanterat detta tidigare, vilket hade omöjliggjort för dem att hantera räkningar i hushållsekonomin.
2. En annan grupp är relaterat till Finsams insats Oden där det är unga vuxna som deltar. Flera av dessa saknar livserfarenhet, De sociala lotsarna har här identifierat ett behov där dessa unga vuxna behöver ” en lots” in i vuxenlivet. De har minimala kunskaper om hur det fungerar med vardagsekonomi, vart man vänder sig för att få hjälp med bostad och hur reglerna på hyresmarknaden ser ut. De behöver också information om skattesystemet och olika lagstiftningar som tex. sambo lagen.

3. En tredje grupp har varit en allmän gruppinformation inom Jobb föder Jobb projektet där även personer som beviljats andra arbetsmarknadspolitiska åtgärder har deltagit. Dessa träffar har fokuserat mycket på rättighet och skyldigheter vid anställning. Gruppen har varit svår att nå till trots att det varit obligatorisk närvaro. Det har delvis berott på att det varit svårt att få uppgifter på dessa personer men även på att deltagare inte varit medvetna om att de var ett obligatoriskt moment i projektet.

Generellt har ett problem varit att personer ibland anmält sig och inte meddelar när de avviker vad gäller personliga träffar. Därför har gruppaktiviteter och öppna mottagningar fungerat bra. Det finns också möjlighet att utveckla en social samvaro i grupperna. Reflektionerna mellan deltagarna leder till att många börjar reflektera bättre vilket i sig skapar en dynamik. Det har varit blandande åldrar som har nyttjat insatsen. Deltagarna består dels av svenska medborgare och nytillkomna personer som migrerat från andra länder, vilket också har medfört att tolk behöver användas. Sociala loserna uppger i intervjuerna att det är framförallt svårigheten att fylla i blanketter samt olika tolkningar av beslut som innebär problem för de allra flesta personer som uppsöker dem. Det är också angeläget att de får öva själv i praktiska övningar och inte endast detar i en muntlig information. Lotsarna är angelägna om att arbetet skall vara stödjande och att de tar tillvara de resurser som de enskilda personerna har. Detta gäller inte minst de kvinnor som tidigare varit beroende av sina barn vid betalning av räkningar, vilket är ett problem då dessa inte alltid heller besitter rätt information.

Till slutsatsen

Det framkommer av intervjuerna med social lots och deltagarna att skuldsanering och hjälp med hushållsekonomin är de centrala insatserna men att dessa också måste sättas i ett sammanhang där hänsyn tas till *hela den sociala situationen*. Inte minst gäller det språksvårigheter, utbildningsnivå och svårigheter som uppkommit i samband med migration eller familjekriser som skilsmässor.

Det finns ett behov att satsa på *förebyggande insatser* så att människor inte fastnar i skuldfällor av olika slag. En del problem har identifierats, t.ex. kunskapsbrister i hur det svenska ekonomisystemet fungerar jämfört med andra länder, kulturella skillnader i synen på skuldsättning som påverkar individernas beslut och olika sociala problem som kan ha stora konsekvenser på lång sikt som tex. omvända roller i familjer där barnen sköter familjens ekonomi på grund av att föräldrarna saknar rätt stöd eller kunskap. Träning i sociala medier, övningar i att läsa, förstå och fylla i olika myndigheters blanketter och att lära sig betala räkningar över internet kan hjälpa den enskilde en bit på vägen.

Det kan också konstateras att exkluderingsmekanismer som skuld, skam och även ohälsa har förbättrats av deltagarnas kontakt med social lots. Det är för få deltagare i intervjuerna för att dra stora slutsatser, men en hel del deltagare har fått hjälp med att titta på sina skuldsituationer och har börjat jobba på lösningar så att det även påverkat deras välbefinnande.

De sociala lotsarna fungerar som en *facilitator* eller spindeln i nätet funktion i sitt arbete. De konstaterar att en kombination av individuella träffar och gruppsammankomster är det bästa arbetssättet vilket gynnar både mer känsliga samtalsämnen samtidigt som det stöder ett socialt arbete där personer genom sina egna erfarenheter och reflektioner med andra skapar ett stödjande nätverk. Detta är angeläget eftersom flera av deltagarna saknar just ett stödjande nätverk i sitt liv. Särskilt angeläget är det i relation till de personer som kommer från andra länder och är nyanlända till Sverige. Här torde det även kunna vara aktuellt att vända sig till andra insatser i Finsam tex. Mitra när frågor av den karaktären väcks.

Samverkan med andra verksamheter bör också utvecklas i relation till rekryteringen av deltagare. Insatsen har haft en tydlig uppgång av nya deltagare under det andra året men detta kan utvecklas ytterligare. Det finns fortfarande en del att utreda i hur socialtjänsten skall rekrytera deltagare i projektet. En del frågetecken finns också huruvida de deltagare som rekommenderas insatsen är adekvat informerade om vad social lots är, varför de erbjuds insatsen och vad den skall leda till. Det är angeläget att deltagarna är adekvat informerade om detta eftersom det kan påverka deras motivation för att ta kontakt med social lots.

Det är också angeläget att diskutera vilka grupper som är mest angelägna att ta emot i projektet. Det framkommer t.ex. i intervjuerna att det kan vara som svårast att förhålla sig till skuldsanering

och ekonomi när man inte längre är beroende av försörjningsstöd från sociala myndigheter på grund utav att man har arbete eller av annan anledning får en förbättrad ekonomi

Lotsarna konstaterar också att det inte går att arbeta utifrån i förväg bestämda mallar. Människor med socioekonomiska problem måste mötas utifrån deras specifika behov och deras situation måste sättas i ett sammanhang som avspeglar hela deras livssituation. Dessa erfarenheter överensstämmer med de erfarenheter som setts tex. i insatsen Utvägen (Rämngård, 203, 2014, 2015). I lotsarnas arbete så ingår också olika former av *lärande processer* där tex ungdomar och personer som migrerat till landet får bättre kunskap om deras rättigheter och skyldigheter i relation till olika myndigheter, lagar och regler. De aktiviteter som de varit delaktiga i verkar ge dessa medborgare både en form av *egenmakt*.

Lotsarna påpekar att de försöker stärka de enskilda personernas egna resurser utan att de tar över deras handlande. Några exempel på detta är att deltagare får träna att skriva blanketter, använda data och annan It, samt lära sig om olika lagar. Lotsarna tar inte över människors egen handlingskraft utan *stärker snarare deras förmågor och arbetar med dem på lika villkor*. Detta arbetssätt är *salutogent* och de intervjuade deltagarna hävdar att det inte enbart ger dem bättre inflytande i samhället utan också påverkar deras allmänna välbefinnande.

Den sociala lotsen fyller en viktig funktion i kommunen eftersom forskning om skuldsanering visar att personer med socioekonomiska svårigheter har stora svårigheter. Kronofogden påpekar att det är ett växande problem i samhället att socioekonomiskt svaga grupper får allt svårare att betala sina skulder, och forskning pekar också på att detta skapar ohälsa av psykisk såväl som fysisk karaktär (Ahlström 2011, 2010).

Den sociala lotsen innebär en viktig resurs i samhället, dock bör den användas bättre av socialtjänsten som torde ha fler personer som skulle kunna vara en målgrupp för insatsen.

Mitt förslag som forskare är att den sociala lotsen framöver får stöd i att:

- Hitta strukturer för rekrytering
- Samordna insatsen med andra aktiviteter
- Fördjupa arbetet med ungdomar samt det riktade arbetet mot kvinnor med annan härkomst än svensk
- Förlägga en del verksamhet ute i samhället. I det fortsatta arbetet med insatsen är det rimligt att satsa på förebyggande insatser. Detta uppsökande arbete skulle med fördel kunna genomföras som ett "community work" där deltagare samlas i anslutning till olika bostadsområden eller fritidsgårdar för att samtala i reflekterande grupper.

Referenser: Rämgård Margareta (2013, 2014, 2015): *Utvägen – ett salutogent samverkansprojekt finansierat av Finsam MittSkåne, deltagarnas upplevelser, samverkan i Utvägen*, rapport 2015 samt Slutrapport Utvägen. Ahlström Richard, Savermark Mattias (2010) *Dödsfall under och efter skuldsanering*, rapport konsumentverkets rapportserie. Ahlström Richard (2011). Debt. In *Encyclopedia of consumer culture*. Los Angeles : Sage Publications