

—  
**Projekt**  
**”Et job til alle døve”**  
**2012-2013**

—  
Afsluttende rapport  
CFD 2014



## KOLOFON

Projekt "Et job til alle døve"  
2012-2013  
Afsluttende rapport.  
CFD 2014.

Rapporten er udarbejdet på baggrund af bidrag fra følgende projektmedarbejdere:

Annette Winther Troelsen,  
Pia Schmidt,  
Lisbet Farum,  
Tanja Wolgenhagen Godt,  
Inger Swiatecka,  
Thorbjørn Madsen,  
Helle Brøgger.

Redaktør:  
Anette Gramstrup, Kompetencecenteret  
E-mail: [ag@cfid.dk](mailto:ag@cfid.dk)

Foto: Thorbjørn Madsen  
Layout: Dorthe Munksgård Jakobsen, Kompetencecenteret

Uddrag er tilladt mod tydelig kildeangivelse.

## Indhold

1	Resumé.....	6
2	Indledning .....	14
2.1	Formål.....	15
2.2	Målgruppe.....	16
2.3	Aktiviteter .....	16
2.4	Ressourcer.....	17
2.4.1	Følgegruppe.....	17
2.5	Afsluttende rapport.....	18
3	Døve Deltagere .....	20
3.1	Visitation .....	20
3.2	Døve deltagere .....	20
3.2.1	Køn .....	20
3.2.2	Alder .....	21
3.2.3	Uddannelsesmæssig baggrund.....	21
3.2.4	Tilknytning til arbejdsmarkedet.....	22
3.2.5	Forsørgelsesgrundlag .....	24
4	Afklaring og forberedelse til job .....	26
4.1	Døves særlige vilkår.....	26
4.2	Afklaring.....	27
4.2.1	Justering af ambitionsniveau .....	28
4.2.2	Motivation .....	28
4.3	Jobsøgning .....	28
4.3.1	Telefonisk kontakt med virksomheder .....	31
4.3.2	Jobansøgning og CV.....	31
4.3.3	Informationsmateriale som bilag.....	32
4.3.4	Uopfordret jobansøgning.....	32
4.3.5	Vikarbureauer .....	33
4.4	Oparbejde kontakt til virksomheder .....	33
4.5	Kendskab til kompenserende muligheder.....	34
4.6	Netværksgrupper .....	34
4.7	Takt og tone på arbejdsmarkedet.....	35
4.8	Forberedelse til jobsamtale .....	35
5	På arbejdspladsen .....	38

5.1	Tæt opfølgning af deltager .....	38
5.1.1	Individuel opfølgning og konfliktløsning .....	38
5.1.2	Social integration.....	39
5.2	Brug af tolk.....	40
5.2.1	Videotolkning .....	41
5.3	Samarbejde med virksomheden.....	43
5.3.1	Det rigtige match – virksomhed og medarbejder .....	43
5.3.2	Information .....	44
5.3.3	Kompensationsmuligheder .....	45
5.3.4	Tegnsprogsundervisning til kolleger .....	46
5.4	Koordinering.....	47
6	Samarbejde med jobcentre .....	49
6.1	Samarbejde eller anden aktør? .....	49
6.2	Samarbejdsaftaler .....	49
6.3	Information har stor betydning.....	50
6.3.1	Fælles informationsmøder.....	51
6.3.2	Individuel information tilpasset kontekst .....	51
6.4	Behov for tæt parløb med jobcentermedarbejdere .....	52
6.4.1	Rolleafklaring .....	52
6.4.2	Koordinering.....	53
6.4.3	Kommunikation .....	54
6.4.4	Fordel for virksomheder .....	55
6.5	Positive resultater.....	55
6.5.1	KompetenceCenteret i Fredericia.....	56
6.5.2	Mentor.....	56
6.5.3	Mentorordning som mulig døråbner.....	57
7	Behov for en individuel håndholdt indsats .....	59
7.1	Visitation .....	59
7.2	Ugentlige samtaler .....	60
7.2.1	Det rette match .....	62
7.3	Jobsøgning .....	63
7.3.1	Medansvar .....	63
7.3.2	Udformning af ansøgning og CV .....	63
7.3.3	Telefonisk kontakt til virksomheden.....	64

7.3.4	Adfærd og normer på arbejdspladsen .....	64
7.3.5	Bevidsthed om kompensationsmuligheder .....	64
7.3.6	Forberedelse til jobsamtale .....	64
7.4	Praktik som døråbner .....	65
7.5	Tæt opfølgning på arbejdspladsen .....	67
7.5.1	Information .....	67
7.5.2	Tolkning .....	67
7.5.3	Videotolkning .....	68
7.5.4	Akut service .....	68
7.6	Koordinering.....	68
7.7	Samarbejde med jobcentre .....	68
8	Døvekonsulentordningens fremtidige indsats på arbejdsmarkedsområdet .....	71
8.1	Døvekonsulentordningens muligheder .....	71
8.2	Fokus på samarbejde med jobcentrene .....	72
8.2.1	Geografiske forskelligheder.....	73
8.3	Faglig netværksgruppe.....	73
8.4	På længere sigt.....	74
9	Cases.....	76
9.1	Case 1: Tæt på at miste retten til dagpenge.....	76
9.2	Case 2: fra ufaglært ledig til job med løntilskud .....	79
9.3	Case 3: Vejen til en læreplads.....	81
9.4	Case 4: Ordrenedgang – tilbage på arbejdsmarkedet .....	84
10	Bilag .....	86
10.1	Videotolkning .....	86
10.1.1	Samarbejde om videotolkning .....	86
10.1.2	Forskellige videotolkeplatforme .....	87
10.1.3	MMX .....	87
10.1.4	Polycom .....	87
10.1.5	Anvendelse af videotolkning i projektet .....	88
10.1.6	Tekniske udfordringer .....	88
10.1.7	Usikkerhed hos brugerne af videotolkning.....	89
10.1.8	Fremadrettet .....	89





## 1 RESUMÉ

Projekt "Et job til alle døve" under døvekonsulentordningen på CFD har til formål at udvikle, afprøve og implementere metoder, der kan sikre døve ledige en plads på arbejdsmarkedet.

Det Satspuljefinansierede projekt fra Beskæftigelsesministeriet tager udgangspunkt i en virkelighed, hvor arbejdsløsheden blandt døve er langt højere end blandt den hørende del af befolkningen. En arbejdsløshed, der er blevet forstærket med den finansielle krise (se kapitel 2). Døvekonsulentordningen yder løbende specialrådgivning til voksne døve i relation til arbejdsmarkedet, men har med projekt "Et job til alle døve" ønsket at styrke indsatsen overfor den voksende gruppe ledige døve. De tilførte økonomiske midler fra Beskæftigelsesministeriet, svarende til i alt 37 ugentlige timer til projektmedarbejdere, er derfor blevet suppleret med yderligere 28 timer fra døvekonsulentordningen. Herved blev projekt "Et job til alle døve" landsdækkende i en 2-årig projektperiode fra 1. januar 2012 til 31. december 2013.

Målgruppe for projektet har været forsikrede og ikke-forsikrede ledige voksne døve tegnsprogsbrugere. Der har dog også været enkelte døve med i projektet, som har modtaget førtidspension, og som har søgt job med løntilskud. Selvom alle ledige døve, som udgangspunkt, har været indenfor projektets målgruppe, har praksis skabt fokus på overvejende døve deltagere med mindre eller ingen arbejdsmarkedsrelevant erfaring og kompetence samt ledige med en erhvervsuddannelse og arbejdsmarkedserfaring indenfor dette fagområde. Den kontekstbestemte praksis viser, at det specielt er vanskeligt for disse grupper at få fodfæste på arbejdsmarkedet.

Over halvdelen af deltagerne har alene et afsluttet eller ikke-afsluttet grundskoleforløb som højeste uddannelse. Herudover har 40 % en erhvervsuddannelse som højeste uddannelse. Flere mænd end kvinder har deltaget i projektet, og de mest udbredte aldersgrupper blandt deltagerne er 35 – 44 år og 45 – 54 år.

Kigger vi på den anslåede ledighed ved opstart i projektet deler deltagerne sig i to grupper, der er næsten lige store. En gruppe har været ledig i over 2 år: her har lidt over hver fjerde af deltagerne været ledige i 2 – 4 år, mens hver tiende deltager har været ledig i over 10 år. Gruppen af deltagere, der har været ledige i op til 2 år, udgør 47 %. Det er karakteristisk for langt de fleste deltagere, at de enten har haft vanskeligt ved at opnå en tilknytning til arbejdsmarkedet i det hele taget, eller har haft vanskeligt ved at fastholde en tilknytning til arbejdsmarkedet. Det er således en mindre andel på 5 % af deltagerne, der er kommet direkte ind i projektet, uden forudgående ledighed, efter at have mistet et job.

Tegnsprogede projektmedarbejdere med en socialrådgiverbaggrund og erfaring med at rådgive og vejlede døve, der er rekrutteret fra døvekonsulentordningen, har været hjørnестenen i indsatsen med at udvikle og afprøve metoder, der kan sikre døve deltagere fodfæste på arbejdsmarkedet.

I årene 2012 og 2013 har projektet haft 55 døve deltagere. 58 % af disse har haft et positivt udbytte af deltagelse i projektet i form af opnåelse af en eller anden form for tilknytning til arbejdsmarkedet eller uddannelsessystemet. 27 % af deltagerne har fået et ordinært job, og 38 % af deltagerne var ved udskrivning af projektet registreret ledige. Da nogle deltagere kom ind i projektet sent i projektføreløbet, kan det have betydning for, at der ikke var tilstrækkelig tid til at opnå fodfæste på arbejdsmarkedet. Det har nemlig vist sig at være en tids- og ressourcekrævende proces.

For at opnå ovenstående resultater har projektmedarbejdernes indsats haft tre overordnede fokuspunkter:

- Døve deltagere
- Virksomheder
- Jobcentre

Døve deltagere er visiteret til projektet via samarbejde med jobcentre og døvekonsulentordningen. Der er også deltagere, der selv har henvendt sig til projektet. Størstedelen af deltagerne er fra jobcentrenes matchgruppe 1, men mange har vist sig at være længere væk fra arbejdsmarkedet end først antaget, og har haft behov for en længere periode i projektet. 29 % af deltagerne har således været 7 – 9 måneder i projektet og yderligere 13 % har været op til et år i projektet. Der er også en andel på 13 %, der været mellem 1 – 2 år i projektet.

Det har ofte vist sig nødvendigt med mange samtaler, som oftest på ugentlig basis. En tredjedel af deltagerne har haft 7 – 15 samtaler og en fjerdedel har haft 16 – 25 samtaler. Det er også værd at bemærke, at en andel på 16 % har haft behov for 26 – 35 samtaler og en 4 % af deltagerne har modtaget op til 45 samtaler. Samtaler der typisk varer en times tid.

Et forløb i projektet strækker sig derfor typisk over en længere periode og indeholder via dialog så tæt et samarbejde, at indsatsen bliver håndholdt. Denne indsats er tilpasset den enkelte døve deltager, og indeholder i varierende grad følgende elementer:

*Afklaring og forberedelse:* Afklaring og forberedelse til job har været en betydningsfuld del af metoden til at sikre døve ledige et fodfæste på arbejdsmarkedet. En afklaring og forberedelse, der tager udgangspunkt i den enkelte døve deltager og tilpasses denne. Deltager og projektmedarbejder har sammen i dialog afklaret beskæftigelsesønsker for sammen at finde realistiske jobområder og realistiske mål. Der har ofte været behov for at forventningsafstemme, hvor projektmedarbejderen kunne støtte i realistisk jobsøgning set i forhold til deltagerens kompetencer.

*Motivation:* En stor del af døve deltagere har været ledige gennem en længere periode, og har haft behov for motivation til at bevare troen på at komme ind på arbejdsmarkedet eller til at kaste sig ud i at søge bredere.



*Stillingsopslag:* Med svage dansksproglige forudsætninger har en del døve deltagere haft behov for støtte til at sortere i stillingsopslag og til at indholdslæse og forstå disse. Det kan f.eks. være, hvad en bestemt titel betyder eller, hvad betyder ”ordenssans” eller ”at have flair for”. Har der været spørgsmål til stillingsopslaget, har projektmedarbejderen ringet og afklaret disse.

*Jobansøgning:* Projektmedarbejder og deltager har sammen skrevet jobansøgningen, ofte ved på tegnsprog først at tale om indholdet, hvorefter projektmedarbejderen har skrevet det aftalte ned i jobansøgningen. Et mindre kendskab til brug af IT har betydet, at langt de fleste deltagere, der ikke i forvejen havde et elektronisk CV, har haft behov for projektmedarbejderens støtte til oprettelse af elektronisk CV på jobnet.dk eller oprettelse af elektroniske jobagenter. En støtte der har været målrettet hver enkelt deltagers videns- og kommunikative funktionsniveau herunder viden om brug af IT.

*Information om høremæssig funktionsnedsættelse:* Det varierer, hvornår det er mest hensigtsmæssigt i jobsøgningssituationen at gøre opmærksom på deltagers høremæssige funktionsnedsættelse. Projektmedarbejdere har udformet informationsmateriale om projektet samt kommunikation med døve og muligheder for kompensation, som er vedlagt hver tredje ansøgning. I andre tilfælde har projektmedarbejderen fulgt en ansøgning op med telefonisk henvendelse for gennem dialog og information at bryde virksomheders berøringsangst for at ansætte døve. En metode, der også har været brugbar ved uopfordrede jobansøgninger. Disse er anvendt i højere grad da vikar- og rekrutteringsbureauer, som mange virksomheder i dag anvender til at ansætte medarbejdere, trods utallige henvendelser fra projektmedarbejderne ikke har ønsket at formidle ansættelse af døve.

*Adfærd og kultur:* En del deltagere har haft en sparsom tilknytning til arbejdsmarkedet og er dermed uerfarne i adfærd og kultur på en arbejdsplads. Hver tredje deltager har haft behov for information om takt og tone på en arbejdsplads. Her har rollespil vist sig at være en god metode til at opnå denne forståelse. Næsten halvdelen af deltagerne (47 %) har også haft behov for information om ret og pligt på arbejdsmarkedet. En endnu højere andel (67 %) af deltagerne har haft behov for indgående vejledning og information om de kompensationsmuligheder de har, når der har fået arbejde.

*Forberedelse af jobsamtale:* Når jobsøgningsarbejdet har resulteret i en jobsamtale, har der været behov for, at deltager og projektmedarbejder sammen har forberedt sig til jobsamtalen. Med sporadisk tilknytning til arbejdsmarkedet har en del aldrig før prøvet at være til jobsamtale. Dialog om længde, faser og indhold i en jobsamtale har været betydningsfuldt, ligesom rollespil over et jobsamtaleforløb har været med til at klæde deltageren på til jobsamtalen. Nogle er selv gået til jobsamtale og haft tolk med i det omfang, det har været muligt at få bevilget og bestilt tolk hertil. Størstedelen har valgt at have projektmedarbejderen med til at informere om f.eks. kompensationsmuligheder.

*Praktikforløb:* I projektperioden har der vist sig en tendens til, at det er vanskeligt for døve deltagere at opnå beskæftigelse ved at søge opslåede stillinger. Derimod har praktikforløb meget tydeligt vist sig som en mulig døråbner for deltagerne ind på arbejdsmarkedet.

Halvdelen (49 %) af deltagerne har således været i et praktikforløb. Det kan vise sig nødvendigt med flere praktikforløb (9 % har været i 2 praktikforløb og 2 % har været i 3 praktikforløb) for at finde fodfæste på arbejdsmarkedet. Det er projektets erfaring, at mange arbejdsgivere umiddelbart har en holdning til døve jobansøgere som primært handicappede personer, som det vil kræve mange ressourcer at have ansat, og som ikke vil være i stand til at levere en arbejdsindsats svarende til hørende medarbejdere. Det overordnede mål i forhold til arbejdsgiveren med et praktikforløb er, at den døve praktikant kommer til at fremstå som en medarbejder med en funktionsnedsættelse, der kan kompenseres for, og derfor kan levere den ønskede arbejdsindsats.

Sideløbende med praktikforløbet har det fungeret positivt, at projektmedarbejderen har kontakt til arbejdsgiver og har informeret om kommunikation med døve samt kompensationsmuligheder, og stået til rådighed i situationer, hvor arbejdsgiver eller deltager havde behov for det.

Den håndholdte indsats strækker sig også ind på arbejdspladsen, når den døve deltager har opnået praktik eller anden ansættelse. Det gælder både i forhold til den døve deltager og i forhold til virksomheden.

*Information til arbejdsgiver:* Information til arbejdsgiver om døve, døves særlige vilkår, kommunikation og kompensationsmuligheder har stor betydning, da den medvirker til at nedbryde fordomme og positionerer den døve som en medarbejder med en funktionsnedsættelse, der kan kompenseres for. Tegnsprogsundervisning til kolleger kan også være en faktor, der kan medvirke til at eliminere berøringsangsten, og som med fordel kan benyttes mere end det gør på nuværende tidspunkt. Det er projektets erfaring, at informationen skal tilpasses den enkelte virksomheds behov for information således, at der gives tilstrækkeligt og fyldestgørende information i den rigtige dosis på det rigtige tidspunkt.

*Tolkning:* Tolkemuligheder er en vigtig del af denne information, ligesom støtte til indsendelse af ansøgningskemaer om tolk i forbindelse med ansættelse af døve er det. Tolkebehovet er ofte størst i starten og skal løbende justeres. Trods information om tolkemuligheder er det ikke alle virksomheder og døve deltagere, der ønsker at benytte sig heraf. Det kan opleves som en belastning at have en ekstra person med på arbejdspladsen. Det er dog projektets erfaring, at tolkning medfører færre misforståelser på arbejdspladsen, og derfor er en faktor, der kan medvirke til at fastholde døve på arbejdspladsen.

*Videotolkning:* Et af målene i projektet har været at afprøve videotolkning, da det indebærer åbenlyse fordele i kommunikationen mellem døve og hørende på arbejdspladsen, da tolkning sker via en computer med kamera og mikrofon. Via internettet kaldes der op til videotolkecentralen, hvorfra tolkningen udføres via en skærm. Tolken behøver således ikke være fysik tilstede på arbejdspladsen. Videotolkning erstatter ikke fysisk tolkning, men er en brugbar løsning, når det drejer sig om korte beskeder og gensidig udveksling af information i én til én kommunikation. Det betyder mulighed for løbende dialog mellem døve og hørende. Flere deltagere har haft et ønske om også at

kunne benytte sig af videotolkning i sociale sammenhænge og pauser på arbejdspladsen for dermed at opnå en bedre integration. Her er videotolkning en oplagt mulighed. Nogle jobcentre har accepteret dette som en del af tolkebevillingen, men flere steder har projektet oplevet, at man har afvist, at lovgivningen rummer denne mulighed.

På trods af de fordele, som er forbundet med videotolkning, eksisterer der fortsat en række tekniske barrierer, der skal overvindes før videotolkning kan blive en succes. Det drejer sig først og fremmest om at have adgang til en brugbar trådløs og sikker internetforbindelse på arbejdspladsen med tilstrækkelig dækning til, at opkald til og tolkning fra videotolkecentralen kan finde sted på de lokaliteter, hvor der er behov. På grund af en kombination af tekniske barrierer, opstartsproblemer for Tolkebooking med bl.a. skift af platform og mange deltagere med mangelfuldt kendskab til IT, har hverken døve deltagere, virksomheder eller projektmedarbejdere, trods gentagne forsøg, i praksis oplevet nævneværdig succes med brug af videotolkning på de arbejdspladsen, der har været med i projektet.

*Akut service:* Den håndholdte indsats på arbejdspladsen har for den enkelte døve deltager betydet, at det har været muligt at kontakte projektmedarbejderen, hvis der er opstået akutte misforståelser, som arbejdsgiver og deltager ikke har kunnet løse selv. Her har projektmedarbejderen, som en akut service, medvirket til at løse disse misforståelser, der som oftest har udspring i vanskeligheder med at forstå normer og regler på arbejdspladsen. Den akutte service har været til gavn for både arbejdsgiver og den døve deltager. Hver tredje af alle deltagere har haft behov for den akutte service. Andelen er langt højere, hvis det ses i sammenhæng med den gruppe, der har opnået praktik eller anden ansættelse, da det ikke lykkedes at få alle deltagere ud på arbejdsmarkedet.

*Samarbejde med jobcentre:* Jobcentrene har under hele projektperioden været en aktiv medspiller i indsatsen for at sikre døve deltagere fodfæste på arbejdsmarkedet. I de tilfælde hvor det har været muligt, har et tæt samarbejde mellem projektmedarbejder og jobcentermedarbejdere haft stor betydning for døve deltageres muligheder på arbejdsmarkedet. Samarbejdet med jobcentrene udgør derfor også et aktivt element i den håndholdte indsats. Det oprindelige ønske fra projektets side om at indgå formaliserede samarbejdsaftaler med jobcentre viste sig vanskeligt på grund af jobcentrenes forskellige organisering og tilgang til døve. Der er desuden tendens til, at det er lettere at etablere et samarbejde med jobcentre i mindre kommuner end i store kommuner, da en aftale om et formaliseret samarbejde har været sværest at etablere i hovedstadsområdet. Det har betydet, at samarbejdet med jobcentrene med fordel kan specialdesignes, så det passer til det enkelte jobcenter. Rolleafklaring om hvem gør hvad i forhold til døve deltagere og virksomheder, har været afgørende for et godt samarbejde. En rolleafklaring projektmedarbejderne har bidraget aktivt til.

Det er projektets erfaring, at der i jobcentrene har været behov for information om døve, døves særlige vilkår, kommunikation og kompensationsmuligheder. Denne information har projektmedarbejderne tilpasset den enkelte jobcentermedarbejder, men er i et mindre antal tilfælde også sket på fællesmøder. Også her medvirker informationen til at fjerne

berøringsangsten og positionerer, den døve arbejdssøgende som en person med et hørehandicap, der kan kompenseres for.

Ofte har projektmedarbejder og jobcentermedarbejder i fællesskab deltaget i møder på den enkelte virksomhed med en døv praktikant eller medarbejder. Her har projektmedarbejder og jobcentermedarbejder været ligeværdige partnere, der sammen har medvirket til her og nu at afklare arbejdsgivers spørgsmål. Det har givet arbejdsgiver et indtryk af smidighed og samarbejde.

Et samarbejde om oprettelse af mentorordninger, hvor en medarbejder på virksomheden varetager en særlig introduktions-, vejlednings- og oplæringsopgave, der ligger ud over arbejdsgiverens sædvanlige ansvar, har i de tilfælde, hvor det har fundet sted medvirket til sikre døve en plads på arbejdsmarkedet. Brug af mentorordningen kan derfor udvides og vil være en betydningsfuld faktor i indsatsen for at sikre døve fodfæste på arbejdsmarkedet.

*Koordinering:* Projektmedarbejderen har haft en koordinerende rolle på tre niveauer. Det gælder dels koordinering for jobcentret i forhold til døve deltagere og virksomheder, dels for den enkelte døve deltager, men også i forhold til den enkelte virksomhed. Arbejdsgiver har set projektmedarbejderen som en aktiv medspiller, der har viden og overblik og kan guide rundt i en for arbejdsgiveren uigennemskuelig samling af ansøgninger, bevillinger, love og paragraffer.

Samlet set positionerer det projektmedarbejderen som både koordinator og en vidensenhed, som både deltagere, jobcentre og virksomheder kan drage nytte af.

Projektet har vist, at det er tids- og ressourcekrævende at sikre døve ledige deltagere en plads på arbejdsmarkedet, men en ekstra indsats i form af den håndholdte indsats giver bonus. Døvekonsulentordningen vil gerne videreføre den håndholdte indsats, men har brug for ekstra ressourcer hertil. Ekstra ressourcer, der kan tilføres via projektmidler eller via en mere permanent ordning.

Rammerne for døvekonsulentordningen er på nuværende tidspunkt politisk sat i spil, da det endnu ikke er afklaret, om ordningen, ligesom andre ordninger på handicapområdet, evt. skal overgå til VISO (Den Statslige Videns- og specialrådgivningsfunktion). Denne usikkerhed udgør en afgørende barriere for langtidsplanlægning. Her og nu fokuserer døvekonsulentordningen på samarbejde med jobcentrene og intern oprettelse af en faglig netværksgruppe med fokus på arbejdsmarkedsrådgivning.





## 2 INDLEDNING

Døvekonsulenterne hos CFD yder løbende specialrådgivning til voksne døve tegnsprogsbrugere i hele Danmark, herunder også i relation til arbejdsmarkedet. Med projekt "Et job til alle døve" har døvekonsulenterne ønsket at styrke indsatsen i forhold til den voksende gruppe af arbejdsløse døve, som specielt under de seneste års finanskriser har stået udenfor arbejdsmarkedet og haft tiltagende vanskeligheder med at finde fodfæste på arbejdsmarkedet.

Projekt "Et job til alle døve" under Døvekonsulentordningen på CFD har baggrund i følgende erfaringer:

Det er for mange døve generelt vanskeligt at komme tilbage til arbejdsmarkedet, når de først er ledige, og en stor gruppe har behov for særlig støtte for at komme ind på arbejdsmarkedet.

Døvekonsulenterne har også kontakt med en del ledige døve, som kun har haft meget kortvarig og sporadisk tilknytning til arbejdsmarkedet, og som kræver en helt særlig støtte for at komme i beskæftigelse.

Jobcentrene står ofte usikre overfor kontakten med døve borgere, som er jobsøgende. De har svært ved at vurdere den enkelte døves funktionsniveau, og der opstår ofte misforståelser i kommunikationen mellem jobcentermedarbejdere og døve arbejdssøgende, selvom der er bestilt en tegnsprogstolk. Døvekonsulenterne oplever ofte, at specielt døve med lidt eller ingen arbejdsmarkedsrelevant erfaring og kompetence ikke forstår den anvendte terminologi og efterfølgende opsøger dem på CFD's rådgivningskontorer med behov for en uddybende forklaring.

Det er samtidigt døvekonsulenternes erfaring, at der skal en særlig indsats til i forhold til arbejdspladser og virksomheder for at skabe interesse for at ansætte døve ledige. Manglende erfaring med kommunikation med tegnsprogsbrugere skaber usikkerhed og tvivl, om det lønner sig at ansætte en døv borger, og det kan for nogle arbejdspladser opleves som for ressourcekrævende at ansætte døve. Derfor er der behov for information til arbejdspladserne om døve og kommunikationen med døve.

Endelig har CFD's døvekonsulenter gjort den erfaring, at der generelt er meget lidt viden tilstede om, hvilke kompenserende foranstaltninger, som eksisterer i lovgivningen i forhold til døve. Det gælder f.eks. viden om tegnsprogstolkning, anden form for personlig assistance, hjælpemidler men også om tilskudsmuligheder til løn, fleksjob m.v.

Allerede i 2005 viste en stor undersøgelse foretaget af Epinion<sup>1</sup>, at arbejdsløsheden i døvegruppen var meget højere end i den hørende del af befolkningen.

---

<sup>1</sup> Epinion 2005, "Døves uddannelses- og arbejdsmarkedsforhold".



I 2005 viste undersøgelsen, at det således kun var 48 % af døvegruppen, der var i beskæftigelse mod 70 % blandt den hørende del af befolkningen. Samtidig viste undersøgelsen, at dobbelt så mange døve som hørende i 2005 var helt udenfor arbejdsstyrken<sup>2</sup>.

Siden 2005 er disse tendenser blevet forværret.

Nedenstående tal hentet fra døvekonsulenternes årsberetninger<sup>3</sup> viser den stigning, som er sket i forhold til døve på overførselsindkomster, som døvekonsulenterne har været i kontakt med.

Døve på overførselsindkomst, som døvekonsulenterne har haft kontakt til i perioden 2010 – 2012:		
År 2010:	År 2011:	År 2012:
19,9 %	20,4 %	22,4 %

Der har derfor ikke været tvivl om, at den økonomiske krise har ramt døve meget hårdt, og at mange døve har behov for en ekstraordinær indsats, hvis arbejdsløsheden skal bringes ned.

## 2.1 FORMÅL

Formål med projekt "Et job til alle døve" har med udgangspunkt i ovenstående været:

- At udvikle, afprøve og implementere metoder til at sikre døve deltagere en plads på arbejdsmarkedet, der efter projektets ophør med fordel kan udbredes til og fortsættes i regi af døvekonsulentordningen.

I dette arbejde vil indgå følgende elementer:

- At sikre deltagerne i projektet fast tilknytning til arbejdsmarkedet, enten i form af et job på ordinære vilkår, fleksjob eller job med løntilskud (førtidspensionister)  
Dette kan ske ved:
  - At give deltagerne hjælp til at afklare deres erhvervsønsker og muligheder
  - At forberede deltagerne på de krav, der stilles på arbejdsmarkedet via individuelle samtaler og netværksgrupper
  - At give deltagerne støtte til at fokusere på realistiske jobmuligheder
  - At give støtte til praktisk jobsøgning

<sup>2</sup> Epinion 2005, "Døves uddannelses- og arbejdsmarkedsforhold", s. 7.

<sup>3</sup> Døvekonsulenternes årsberetninger kan hentes på [www.cfd.dk](http://www.cfd.dk)

- At støtte og motivere til brug af videotolkning på arbejdspladsen
  - At sikre fastholdelse af job ved tæt opfølgning
- At indgå i samarbejde med Jobcentre for at sikre deltagere optimal tilknytning til arbejdsmarkedet
  - At samarbejde med virksomheder om ansættelse og fastholdelse af døve medarbejdere
  - At døve arbejdsløse, der ikke umiddelbart er parate til arbejdsmarkedet, udredes med henblik på videre visitering til fx uddannelse, fleksjob, førtidspension eller andre aktiviteter

## 2.2 MÅLGRUPPE

Projektet har primært rettet sig mod forsikrede og ikke-forsikrede ledige voksne døve tegnsprogsbrugere i hele landet. Der har dog også været enkelte døve med i projektet, som har modtaget førtidspension, og som har søgt job med løntilskud.

Selvom projektet som udgangspunkt har været åbent for alle døve, der opfyldte ovenstående kriterier, har praksis skabt fokus på overvejende døve deltagere med mindre eller ingen arbejdsmarkedsrelevant erfaring og kompetence, samt døve ledige med en erhvervsuddannelse. Den kontekstbestemte praksis viste, at det er vanskeligt for disse grupper at finde fodfæste på arbejdsmarkedet. Ledige døve med en høj grad af arbejdsmarkedsrelevant erfaring og kompetence har i stort omfang ikke ønsket, eller haft behov for at deltage i projektet. For at imødegå et evt. behov fra denne gruppe er der samarbejdet med Castbergård Job- og Udviklingscenter om afholdelse af to weekender om karriereudvikling<sup>4</sup>.

## 2.3 AKTIVITETER

Projektmedarbejdere har tilbudt døve deltagere kontinuerlig sparring, praktisk bistand, råd og vejledning samt information om jobsøgning og forberedelse til job. Se kapitel 4.

På arbejdspladsen har projektmedarbejderne ydet en tæt opfølgning med råd og vejledning til døve deltagere og informeret virksomheder og kolleger om døves særlige vilkår og kommunikation med døve. Se kapitel 5.

I projektforsløbet har projektet haft forskellige samarbejdspartnere. Dels blev der indgået samarbejde med døvekonsulenterne om henvisning af deltagere til projektet. Dels blev der løbende søgt oprettet kontakt til virksomheder og samarbejdet med virksomheder for at finde job eller fastholde døve i job.

---

<sup>4</sup> Karriereudviklingen omfattede workshoppen: Personal branding – Din karriere, din fremtid. Målgruppen var døve med en videregående uddannelse eller lignende. Her har deltaget 24 døve.

En anden vigtig samarbejdspartner har været Jobcentrene, hvor projektet ønskede at udvikle et model-samarbejde med udvalgte Jobcentre i Odense og Fredericia, der kunne overføres til andre jobcentre. Se kapitel 6.

## 2.4 RESSOURCER

Projekt "Et job til alle Døve" har via Satspuljen fået midler<sup>5</sup> fra Beskæftigelsesministeriet til et 2 årigt projekt i perioden 1. januar 2012 – 31. december 2013. Disse midler har givet projektet ressourcer til at ansætte 3 projektmedarbejdere, svarende til i alt 37 ugentlige timer. CFD har stillet kontorer gratis til rådighed og har herudover bidraget med 28 timer ugentligt til yderligere projektmedarbejdere. Hermed blev projektet landsdækkende med følgende ugentlige timenormering:

Kontor:	Ugentligt timeantal for projektmedarbejder:
Aalborg	2
Aarhus	4
Fredericia	18,5
Odense	20,5
København	20

Det har igennem hele projektperioden været en vigtig forudsætning, at alle projektmedarbejdere var i stand til at kommunikere direkte med døve deltagere på tegnsprog uden brug af tegnsprogstolk.

### 2.4.1 Følgegruppe

Ved projektets opstart blev der nedsat en følgegruppe bestående af følgende:

- To repræsentanter for arbejdsgiverne, den ene fra Post Danmark og den anden fra Danfoss
- To repræsentanter for kommunernes jobcentre, den ene fra Jobcentret i Fredericia, og den anden fra Jobcentret i Odense
- En repræsentant fra Danske Døves Landsforbund
- En repræsentant fra Castberggård Job- og Udviklingscenter
- Tre projektmedarbejdere fra København, Odense og Fredericia
- Chefen for Rådgivning som projektansvarlig og leder af følgegruppen

Der har været afholdt 4 møder i følgegruppen, hvor projektmedarbejderne har informeret om status for projektet, metoder og overvejelser. Følgegruppens medlemmer har været meget engagerede i at følge projektresultaterne og har givet god sparring til

<sup>5</sup> I alt 1.419.000 kr.

projektmedarbejderne, som har været med til at justere metoder og arbejdsgange, bl.a. i forhold til, hvordan man bedst kommer i kontakt med virksomheder.

## 2.5 AFSLUTTENDE RAPPORT

Denne rapport er baseret på data indsamlet af projektmedarbejderne. Det drejer sig om:

- Statistisk materiale om deltagerne
- Sammenfatning af erfaringer i projektforløbet
- Interview med deltagere, virksomheder og jobcentre
- Beskrivelse af udvalgte cases

Der er udført kvalitative interview af to deltagere, to virksomheder og to jobcentre for at kvalificere og supplere projektmedarbejdernes egne erfaringer. Tids- og ressourcemæssige årsager har begrænset datagrundlagets størrelse i kvalitative interview, hvorfor udsagn fra disse interview må ses som udtryk for tendenser.



### 3 DØVE DELTAGERE

Dette kapitel vil behandle visitation til projektet samt belyse hvilke døve deltagere, der har benyttet sig af projekt "Et job til alle døve".

#### 3.1 VISITATION

Visitation af døve deltagere til projektet er foregået via flere kanaler:

- De lokale jobcentre
- Døvekonsulenterne under CFD
- Egen henvendelse fra døve borgere, der har hørt om projektet

De fleste deltagere i projektet er blevet visiteret hertil af CFD's døvekonsulenter på de fem landsdækkende lokale kontorer. Af jobcentre er det hovedsageligt jobcentrene i Odense og Fredericia, som projektet har indgået en samarbejdsaftale med, der har visiteret døve borgere til projektet. Enkelte døve borgere har selv henvendt sig med ønske om visitation efter at have hørt om projektet.

I projektansøgningen blev estimeret, at 12 – 15 døve deltagere ad gangen kunne være med i projektet. Nye deltagere er løbende blevet visiteret til projektet i takt med, at andre deltagere blev udsluset til job, uddannelse eller andre aktiviteter.

#### 3.2 DØVE DELTAGERE

Projekt "Et job til alle døve" har i løbet af den to-årige projektperiode haft i alt 55 døve deltagere. Heraf er fire genindskrevet i projektet, da de grundet forskellige omstændigheder har mistet det første arbejde, de fik i forbindelse med projektet. Herudover har projektet haft henvendelser, der ikke har resulteret i direkte projektdeltagelse. Dette har enten drejet sig om borgere med en høj grad af uddannelse og arbejdsmarkedsrelevant erfaring og kompetence, der kun har haft behov for én samtale, eller borgere med lidt eller ingen arbejdsmarkedsrelevant erfaring og kompetence, der ikke blev vurderet som tilstrækkeligt forandringsparate og motiverede på det omtalte tidspunkt.

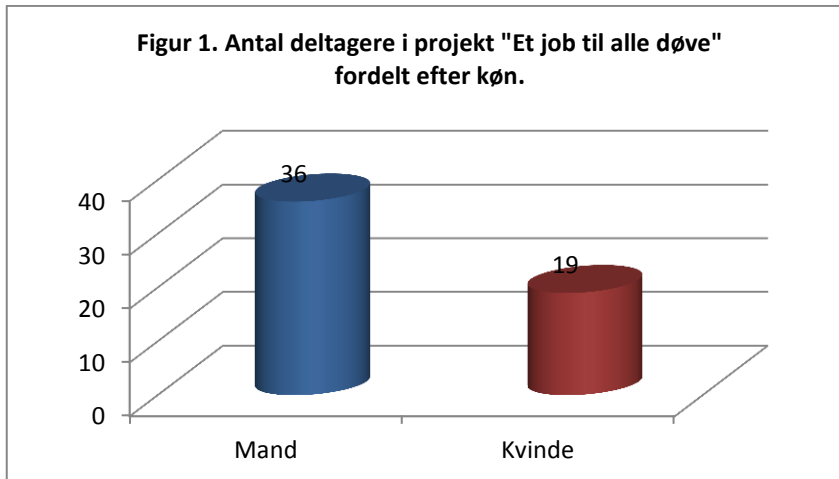
##### 3.2.1 Køn

Flere mænd end kvinder, har deltaget i projektet. Se figur 1. 65 % af deltagere er således mænd og 35 % kvinder. Rekruttering af projektdeltagere er sket efter først til mølle-princippet, hvorfor forskellen i fordelingen af køn ikke er tilsigtet<sup>6</sup>.

---

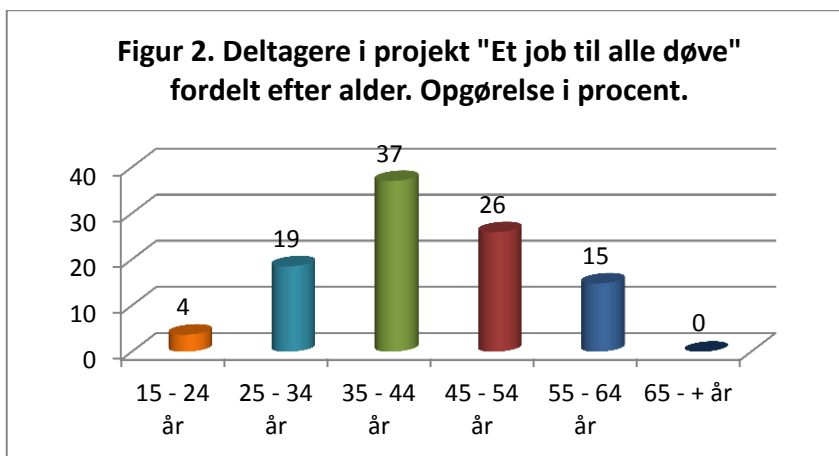
<sup>6</sup> Evt. årsager hertil kræver sin egen nærmere undersøgelse og er ikke en del af dette projekt.





### 3.2.2 Alder

Størstedelen af deltagerne (63 %) har været i aldersgruppen 35 – 54 år med flest deltagere blandt de 35 – 44 årige. Se figur 2. Blot 4 % har været under 24 %, der typisk er den aldersgruppe, hvor mange er under uddannelse, og derfor ikke er registreret som ledige. 15 % har været i aldersgruppen 55 – 64 år.

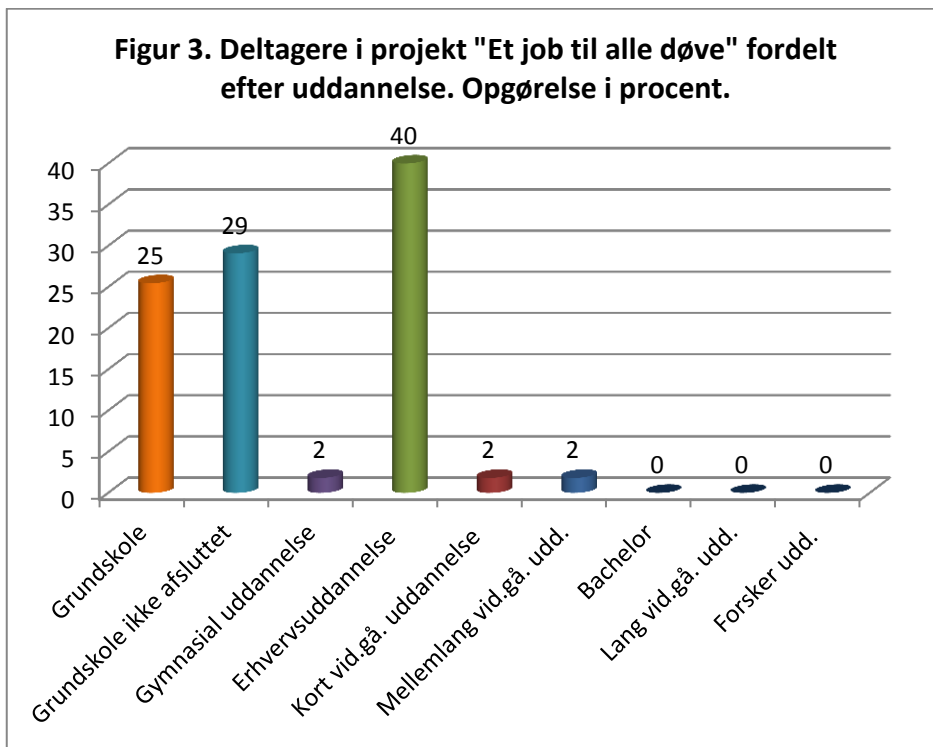


### 3.2.3 Uddannelsesmæssig baggrund.

Projektdeltagernes uddannelsesmæssige baggrund fremgår af figur 3.

Det er her i øjenfaldende, at hver fjerde deltager alene har grundskole som højeste uddannelsesmæssige baggrund samt, at yderligere lidt over hver fjerde deltager (29 %) ikke har afsluttet grundskoleforløbet.

Ganske få (2 %) har taget studentereksamen og 2 % har en kort videregående uddannelse og yderligere 2 % har en mellemlang videregående uddannelse. Der er ingen deltagere med en lang videregående uddannelse.



40 % af deltagerne har en erhvervsuddannelse<sup>7</sup>. Den typiske deltager i projektet ser derfor ud til at være en mand i alderen 35 – 44 år med en erhvervsuddannelse eller et afsluttet eller ikke afsluttet grundskoleforløb bag sig.

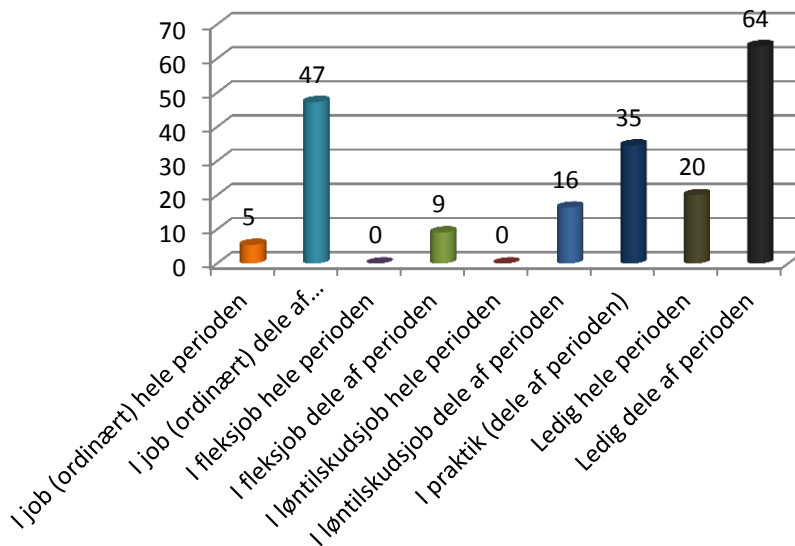
### 3.2.4 Tilknytning til arbejdsmarkedet

Kigger vi herudover på de sidste 5 års tilknytning til arbejdsmarkedet, kan vi se, at den typiske projektdeltager også har været ledig i dele af denne periode. Se figur 4.

64 % har således været ledige dele af perioden, mens en mindre andel på 5 % er kommet direkte ind i projektet efter at have mistet et ordinært job. En tredje del har været i praktik i løbet de sidste 5 år, og 16 % har været i løntilskudsjob. Tabellen viser også, at deltagerne har et varieret forløb bag sig, hvor de har prøvet flere tiltag for at vinde fodfæste på arbejdsmarkedet, og 47 % af deltagerne har haft et ordinært job i dele af de sidste 5 år. At 64 % samtidig også har været ledige vidner om, at det er svært for denne gruppe at finde et mere permanent fodfæste på arbejdsmarkedet.

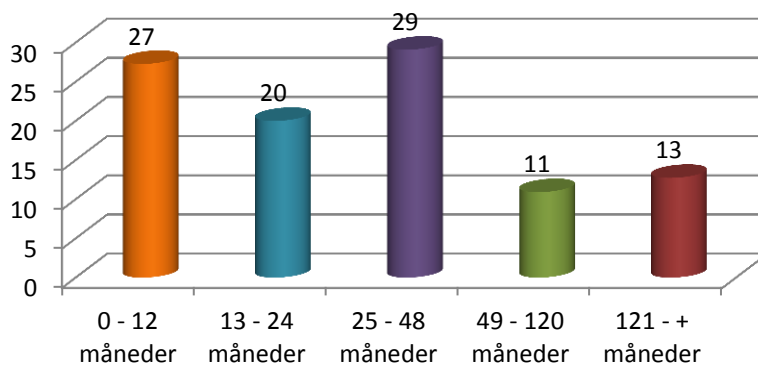
<sup>7</sup> Sammenlignes med Epinion 2005, "Døves uddannelses- og arbejdsmarkedsforhold" havde 27 % en erhvervsfaglig uddannelse som højeste fuldførte uddannelse. At 40 % af deltagerne i dette projekt har en erhvervsuddannelse som højeste uddannelse udgør derfor en væsentlig overrepræsentation, der tager udgangspunkt i de faktiske forhold for denne gruppe på arbejdsmarkedet. En væsentlig faktor er her den finansielle krises indflydelse på f.eks. byggesektoren.

**Figur 4. Tilknytning til arbejdsmarkedet de sidste 5 år. Opgørelse i procent.**



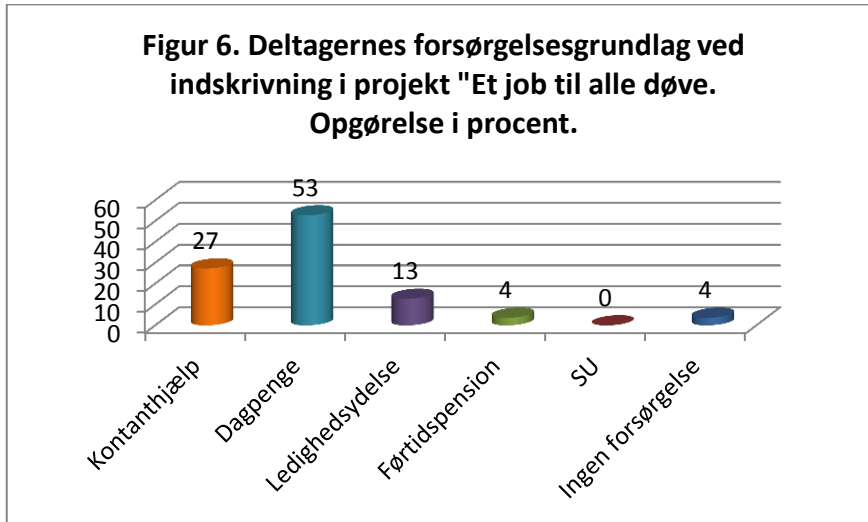
Dette ses også af figur 5, der viser deltageres anslåede ledighedsperiode ved opstart i projekt "Et job til alle døve". Her fremgår det, at 29 % af deltagerne har mellem 25 – 48 måneders ledighed bag sig ved opstart. 11 % har mellem 49 – 120 måneders ledighed bag sig og 13 % har over 10 års ledighed bag sig.

**Figur 5. Anslået ledighedsperiode ved opstart i projekt "Et job til alle døve". Opgørelse i procent.**



### 3.2.5 Forsørgelsesgrundlag

Ved indskrivning i projektet har lidt over halvdelen af deltagerne derfor været på dagpenge (Se figur 6), mens lidt over hver fjerde deltager (27 %) har været på kontanthjælp. 13 % har været på ledighedsydelse. 4 % har været på førtidspension. 0 % har været på SU. 4 % har været på ingen forsørgelse.



4 % af deltagerne havde ved indskrivning i projektet ingen forsørgelse, da de enten ikke var berettiget til ydelser eller havde mistet retten til dagpenge.

Alt i alt er det således døve ledige med en svag tilknytning til arbejdsmarkedet samt døve ledige med en erhvervsuddannelse, der har deltaget i projektet. Lidt over hver tiende deltager har således været ledig i mere end 10 år ved indskrivning i projektet. Uddannelsesmæssigt har lidt over halvdelen af deltagerne alene et afsluttet eller ikke-afsluttet grundskoleforløb bag sig. 40 % har en erhvervsuddannelse, der i langt de fleste tilfælde ikke har sikret dem en permanent tilknytning til arbejdsmarkedet. Flere mænd end kvinder har deltaget, og aldersmæssigt er der flest deltagere i aldersgrupperne 35 – 44 år og 45 – 54 år.



## 4 AFKLARING OG FORBEREDELSE TIL JOB

For at forstå de vilkår, der gør sig gældende for projektets døve deltagere og den indflydelse, det har på deres tilknytning til arbejdsmarkedet, vil vi her først se på de karakteristika, der kender tegner denne gruppes hverdag både før og nu. Dette vil give en forståelse for hvilke tilbud, de har haft behov for i jobsøgningens forskellige faser. Disse tilbud vil herefter blive belyst.

### 4.1 DØVES SÆRLIGE VILKÅR

At have et medfødt eller tidligt erhvervet høretab<sup>8</sup> har mange og alvorlige konsekvenser både i opvæksten og i personens voksne tilværelse. Når en person auditivt ikke er i stand til at opfatte det talte sprog, og når et høreapparat eller CI ikke kan afhjælpe forståelsen af tale, bliver personen afhængig af tegnsprog i kommunikation med andre mennesker. Tegnsprog bliver modersmålet og dansk et fremmedsprog.

Mange oplever problemer i forhold at tilegne sig det danske skriftsprog. For en del voksne døve betyder det vanskeligheder ved at læse og skrive dansk alderssvarende samt at indholdslæse og forstå meningen i en given tekst. En del har eksempelvis behov for støtte i udredning af en given tekst, at skelne mellem om indholdet i teksten blot skal forstås som en information, eller om teksten fordrer en handling tilbage til afsender. Dette betyder, at der er døve, der ikke kan afslutte grundskoleforløbet. Dette er tilfældet for 29 % af deltagerne i dette projekt. De er dermed i stor risiko for at være svage læsere og står ofte overfor store udfordringer i forhold til at tilegne sig og forstå relevant viden og information om eksempelvis det at være ledig.

Voksne døve er lige så forskellige som alle andre mennesker, dog har de nogle forskellige faktorer som de særlige opvækstvilkår og tegnsprog til fælles. Opvækstvilkårene fører yderligere problemstillinger til det at have en høremæssig funktionsnedsættelse.

De fleste døve børn (90%) vokser op i familier, hvor alle er hørende, som ikke kan tegnsprog, når barnet bliver født. Tegnsprog bliver et nyt fremmedsprog som forældre, søskende og alle andre i det døve barns primære netværk skal tilegne sig. Det er ofte en udfordring. Selv om forældrene tilegner sig tegnsprog, lærer barnet kun de tegn som forældrene kan, og barnet har dermed været helt afhængigt af, hvornår og i hvilken grad forældrene har tilegnet sig tegnsprog. I specialskoler for døve og svært hørehæmmede, har barnet været helt afhængigt af det faglige personale, lærere og pædagogers tegnsprogniveau. Ofte har det vist sig, at det først er i kommunikation med deres døve skolekammerater, at sproget udvikles, og de fleste døve børn, som nu er voksne, har meget tidligt overhalet deres forældres formåen i at udtrykke sig på og aflæse/forstå tegnsprog.

<sup>8</sup> Døve som nu er voksne, har som udgangspunkt først fået konstateret deres hørenedsættelse i 1-3 års alderen. Det skal understreges, at vilkårene for døvfødte børn i dag er markant anderledes, idet alle børn i dag hørescreenes umiddelbart efter fødslen, og i det tilfælde der konstateres en alvorlig hørenedsættelse vil barnet som udgangspunkt få indopereret et cochlear implant. Cochlear implant er et elektronisk apparat (CI), der overtager funktionen af et defekt indre øre. Det gør det ved at omdanne akustisk information til elektriske impulser, som sendes direkte til hørenerven ved hjælp af indopererede elektroder.



Når der opstår sproglige barrierer i kommunikation med omverden, er der stor sandsynlighed for, at mange informationer og nuancer går tabt. Døvhed medfører derfor for en del døve både har et videns- og kommunikationshandicap.

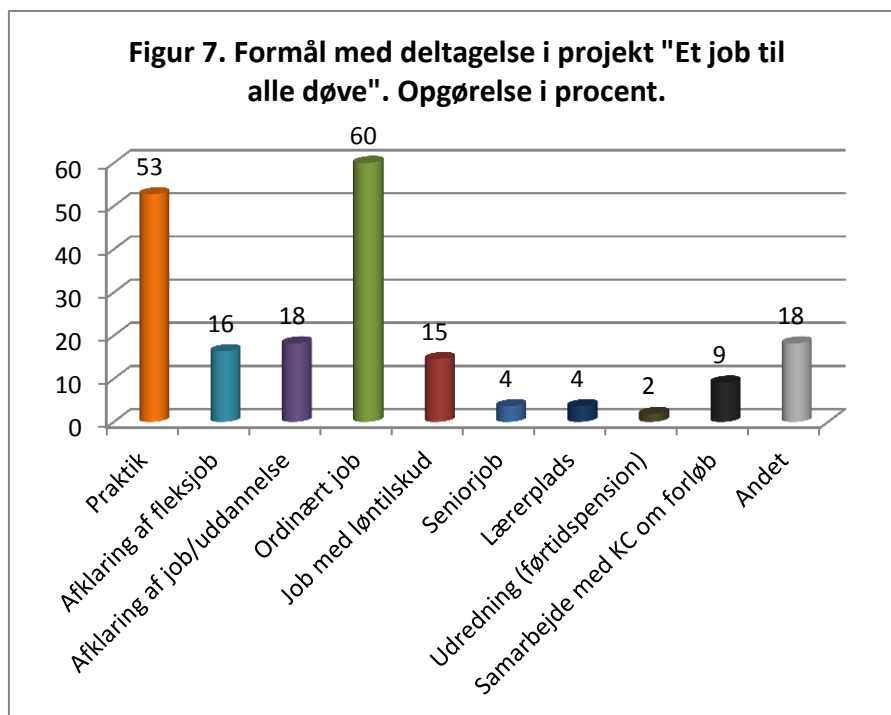
Kommunikationshandicappet har derfor mange konsekvenser. En væsentlig konsekvens er, at personen ikke får og har adgang til informationer, som andre i samfundet naturligt har. En del døve er præget af den manglende information under opvæksten, og som fortsætter i voksenlivet

Det døve barn har i rigtig mange sammenhænge været tilskuer til livet og kender som voksen dermed ikke alle spillereglerne i forhold til at være ansvarlig deltager i eksempelvis uddannelse eller arbejde. Det døve barns begrebsverden påvirkes af de manglende informationer og muligheder for relationsdannelse, og det kan betyde, at sociale normer og spilleregler ikke indlæres. Med et videns- og kommunikationshandicap opleves det for mange vanskeligt at guide sig igennem et højt teknologiseret og komplekst samfund og finde og bevare fodfæstet på arbejdsmarkedet.

## 4.2 AFKLARING

Projektmedarbejderne har tilbudt deltagerne ugentlige samtaler, hvor første fokus har været på afklaring af deltagerens ønsker og sammen sætte realistiske mål. Som det fremgår af figur 7 har 60 % af deltagerne haft som formål at få et ordinært job.

Projektmedarbejderne har i dialog med deltagerne søgt at finde deltagerens stærke og svage sider og sammen finde realistiske jobområder og skabe forståelse for, at praktik kan være en måde at komme ind på arbejdsmarkedet på. Et sådant forløb har ført til, at



lidt over halvdelen af deltagerne har ønsket et praktikforløb. Der er også deltagere, der har ønsket afklaring af fleksjob, eller om de skulle vælge job eller uddannelse. Få deltagere har haft brug for en læreplads, seniorjob eller udredning mht. førtidspension. 15 % af deltagerne har benyttet sig af muligheden for job med løntilskud. Det er typisk, at deltagerne har haft mere end et formål med deltagelse. F.eks. er det ikke usædvanligt, at vejen til job er gået via et eller flere praktikforløb. Se kapitel 7.

#### 4.2.1 Justering af ambitionsniveau

Flere deltagere har haft ambitioner om at søge jobs, som de ikke er fagligt kvalificeret til, eller hvor der har været behov for kraftig justering af ambitionsniveau. Projektet har således haft deltagere, som ønskede at søge job som kontorassistenter, vicevært, driftschef eller direktør uden at have en egentlig uddannelse indenfor området. Der har i 47 % af tilfældene (se figur 8) været behov for at forventningsafstemme, hvordan projektmedarbejderen har kunnet støtte i realistisk jobsøgning set i forhold til deltagerens kompetencer. Justeringen kan hænge sammen med, at det med svage dansksproglige forudsætninger og manglende viden om sammenhænge på arbejdsmarkedet, kan være svært at gennemskue de enkelte stillinger og de tilhørende titler.

#### 4.2.2 Motivation

Det er også et krav både som ufaglært og faglært i sin jobsøgning at søge bredt og dermed gå udenfor det fagområde, hvor man tidligere har været beskæftiget eller har uddannelse indenfor. Flere deltagere har haft behov for massiv støtte og motiverende samtaler omkring, at skulle søge arbejde indenfor nye fagområder eller indenfor fagområder som ikke umiddelbart har haft deres interesse. Deltagere, der har været mange år på arbejdsmarkedet i samme 'beskyttede' job på virksomheden, hvor jobindholdet ikke er ændret, kan ved ledighed være usikre på at søge nyt job og mangle selvværd.

Som vi har set tidligere i kapitel 3 har mange deltagere oplevet at være ledige i en længere periode, og en del har haft behov for motivation til at bevare troen på at komme ind på arbejdsmarkedet. En deltager fortæller:

*"Jeg følte, at nu giver jeg bare op, og jeg får aldrig en chance på arbejdsmarkedet. Det begyndte i den periode, hvor det gik nedad, men (projektmedarbejderen) motiverede hele tiden."*

At motivere og holde modet oppe hos deltagerne har derfor også været en betydningsfuld funktion hos projektmedarbejderne.

### 4.3 JOBSØGNING

Det har været et krav i projektet, at deltagerne har været aktive og samarbejdet med projektmedarbejderen omkring jobsøgningen. Et aktivt samarbejde som 42 % af

deltagerne har haft behov for at blive motiveret til. Se figur 8. Alligevel er deltagerne glade for samarbejdet. Set i forhold til oplevelser af jobcentrenes tilbud fortæller deltagerne:

*"Jeg følte mere, at jobcentret kontrollerede mig. Om jeg havde søgt det, jeg skulle. Jeg synes ikke, der var nogen hjælp hos dem. Altså, det var mig selv, der skulle gøre det hele. Det var virkelig meget anderledes. Der var en kæmpe forskel."*

*"Der (jobcentret) var ingen hjælp at hente med at søge arbejde. Det skulle man selv gøre, og så sidder jeg her (sammen med projektmedarbejderen), og det føler jeg gør en stor forskel. I skubber på. Kom nu i gang, og lad os prøve at søge noget."*

Motivation og det aktive samarbejde har stor betydning, og at der er behov for dette samarbejde fremgår af figur 8.

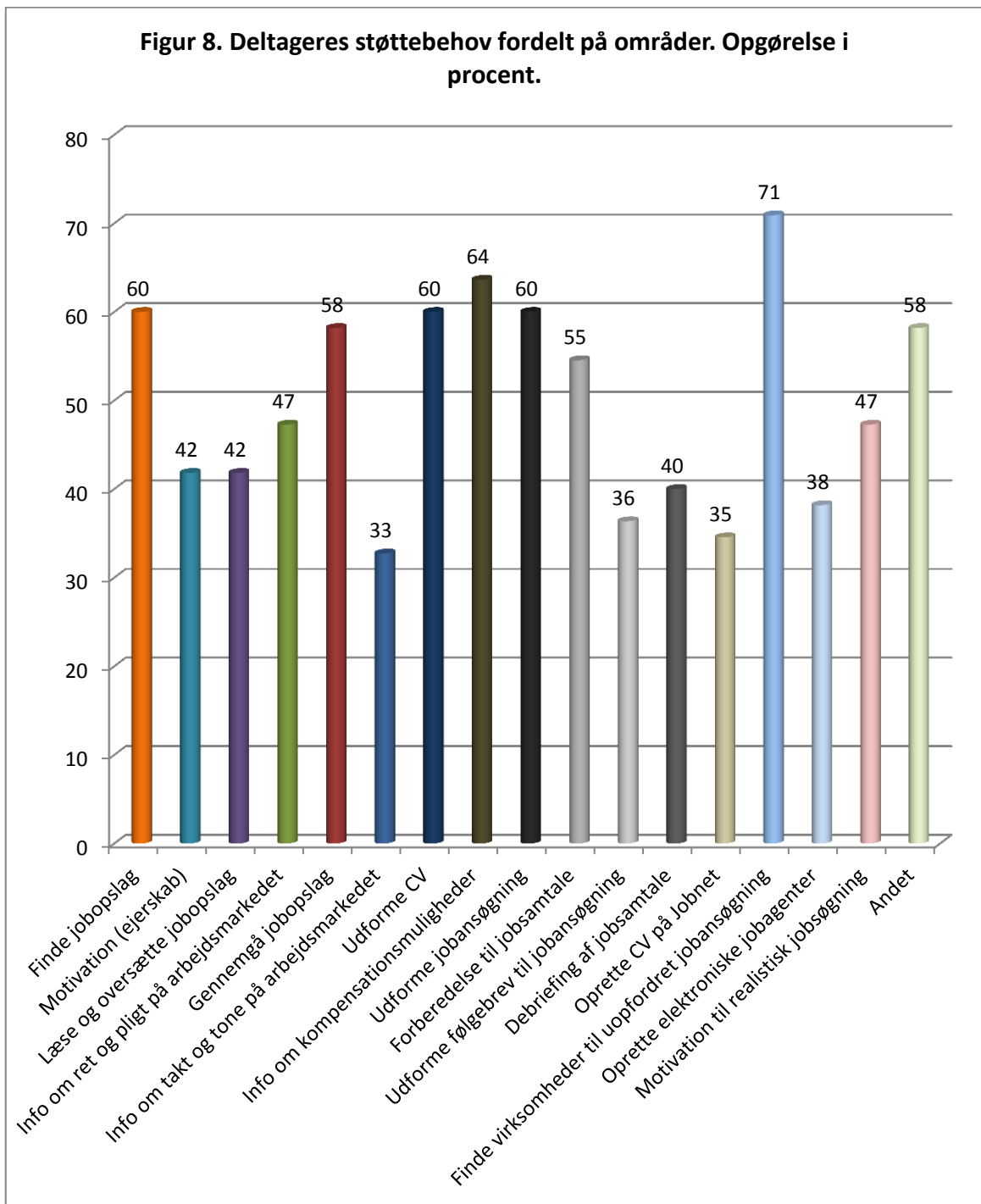
Projektmedarbejderne har prioriteret støtte til den individuelle jobsøgning højt. Det har været nødvendigt, fordi deltagerne for langt de flestes vedkommende har været længere væk fra arbejdsmarkedet end først antaget. Og det på trods af, at flere i jobcentret er registreret som tilhørende match gruppe 1<sup>9</sup>.

Flere har typisk svært ved at indholdslæse og forstå jobopslagene og bliver dermed usikre på, om et konkret jobopslag er et reelt muligt job at søge. Der kan være ord og begreber i forhold til de kvalifikationer og krav som efterspørges i et konkret jobopslag, som forårsager usikkerhed hos den ledige døv, om det er et job han/hun reelt kan søge. *Har jeg de kvalifikationer som efterspørges? Hvis jeg ikke har alle de ønskede kvalifikationer, kan jeg så godt søge alligevel? "Behersker dansk 100 % i skrift og tale", betyder det, at jeg som døv ikke må søge jobbet? Hvad betyder eksempelvis "at have flair for", "ordenssans" eller "plukke ordrer"?* Med svage dansksproglige forudsætninger bliver der behov for at sortere i jobopslagene, og en detaljeret rådgivning omkring en konkret jobannonce. En deltager fortæller:

*"Hvis det er en virksomhed, der forventer, at når man søger, så har man nogle erfaringer, så kunne (projektmedarbejderen) se igennem, at det ikke var noget, der passede for mig."*

60 % af deltagerne har haft behov for hjælp til at finde relevante jobopslag, og næsten lige så stor en andel har haft behov for hjælp til at gennemgå jobopslag. En andel på 42 % har haft behov for hjælp til at læse og oversætte jobopslag til tegnsprog. Se figur 8.

<sup>9</sup> Jævnfør gældende lovgivning i projektperioden.



Flere af de forsikrede deltagere har primært støttet sig til de jobforslag, som jobnet-systemet har udvalgt til dem og har i stor udstrækning haft behov for information, støtte og vejledning om de mange øvrige muligheder, som eksisterer i jobsøgningen. Det kan eksempelvis være oprettelse af CV på jobnet, som hver tredje deltager har haft behov for

støtte til<sup>10</sup>, oprettelse af en elektronisk jobagent (38 %) eller søge jobs direkte via en virksomheds hjemmeside. En støtte der har været målrettet hver enkelt deltagers videns- og kommunikative funktionsniveau herunder viden om brug af IT.

#### 4.3.1 Telefonisk kontakt med virksomheder.

Telefonisk kontakt til virksomheder, hvor projektmedarbejderen har ringet til den udvalgte virksomhed for at afklare spørgsmål, er et tilbud mange døve har set som noget meget positivt. En deltager fortæller:

*” (Projektmedarbejderen) hjalp mig med at ringe rundt også, hvis der var nogle ting, jeg skulle søge, og som jeg var lidt i tvivl om, og som vi læste i annoncen, og så kunne (projektmedarbejderen) ringe. Det har jobcentret aldrig gjort på den måde, for de var jo hørende alle sammen, og de kan selv ringe rundt, men jeg som døv, skal jo igennem e-mails. Derfor så tænkte jeg, at (projektmedarbejderen) kunne ringe her og nu og spørge virksomheden om sådan og sådan og sådan. Det synes jeg virkelig, at jeg har fået noget ud af.”*

At ringe til virksomheden har samtidig fungeret som en måde at bryde isen og den manglende viden om det at være døve på. En deltager forklarer:

*”(Projektmedarbejderen) ved hvad døve kan, og når man søger i en virksomhed, og siger døve? Hvad vil det sige? Da kunne (projektmedarbejderen) ligesom forklare - og det er opgaven i projektet- hvad døve kan, og ligesom også... Der er mange virksomheder, som ikke ved, hvad døve kan, og når de så får en ansøgning fra døve, så tænker de: ”Nej, den smider vi bare i skraldespanden”. Så informere mere om døve og sådan nogle ting, for det ved hørende ikke noget om, og derfor er de bange for at ansætte os.”*

#### 4.3.2 Jobsøgning og CV

Projektmedarbejderne har vejledt og støttet projektdeltagerne konkret i forhold til indhold i en ansøgning og et CV. En andel på 60 % har haft behov for hjælp til at udforme CV og jobsøgning. Der har rejst sig mange spørgsmål i udformning af en ansøgning og et CV spørgsmål som: *Hvad er relevant at skrive i en ansøgning, hvordan sættes ansøgningen op og formuleres, så indholdet virker interessant, og man får lyst til at læse mere. Kan der være forskelle i relevant indhold i en ansøgning afhængigt af hvilket konkret job, der*

<sup>10</sup> Nogle deltagere havde med støtte fra anden aktør oprettet et elektronisk CV, men havde behov for støtte til justering af CV. Langt de fleste deltagere i projektet har ikke været i stand til at oprette et elektronisk CV uden en eller anden form for støtte.

søges? Hvad er forskellen på ansøgning og CV, og hvad skal stå i CV og hvad i ansøgningen og i hvilken rækkefølge? For flere deltageres vedkommende har der været behov for en meget konkret og håndholdt indsats omkring relevant indhold i en ansøgning.

*”Vi aftalte så, hvordan (projektmedarbejderen) kunne hjælpe mig med at lave et CV, og hvordan jeg skulle søge arbejde. Jeg havde et gammelt CV, og (projektmedarbejderen) foreslog mig, hvordan jeg skulle ændre lidt i det, og det lød fint, og det var faktisk dejligt, også fordi (projektmedarbejderen) kunne tegnsprog”*

*”Men sådan lige ansøgningen, hvordan man ligesom gør det, det hjalp (projektmedarbejderen) mig så med, og vi kopierede flere ansøgninger, som jeg sendte rundt. Ja, det gik hurtigt, og så var den jo fin. Så lavede jeg flere kopier af den her ansøgning, men bare med forskellige adresser foroven, og så sendte jeg bare ud.”*

#### **4.3.3 Informationsmateriale som bilag**

Projektmedarbejderne og deltagerne har drøftet, hvornår det er mest hensigtsmæssigt i jobsøgningssituationen, at gøre opmærksom på den høremæssige funktionsnedsættelse. Projektmedarbejderne har udarbejdet en skrivelse til kommende arbejdsgivere med information omkring projekt ”Et job til alle døve”, og det at være døv. Informationsmaterialet indeholder korte og præcise facts omkring døvhed, kompenserende muligheder, kontaktinformation og nogle gode bud på, hvad en arbejdsgiver kan få ud af at ansætte en døv medarbejder, såsom stabil og loyal arbejdskraft, mulighed for at udfordre vanetænkning, engagement og mangfoldighed på arbejdspladsen. Dette informationsmateriale har lidt over hver tredje deltager valgt at vedlægge jobansøgninger (se figur 8).

#### **4.3.4 Uopfordret jobansøgning**

Deltagerne har typisk sendt mange ansøgninger for at få job. Uopfordrede ansøgninger har været en del af jobsøgningsarbejdet. Sammen med projektmedarbejderen er der fundet egnede virksomheder. 71 % af deltagerne har benyttet sig af dette tilbud (se figur 8). Mange deltagere har været usikre i kontakt til virksomheder og har haft behov for motivationssamtaler og konkrete anvisninger i, hvordan man kan møde personligt op i en virksomhed og aflevere en uopfordret ansøgning. Ligesom der også har været behov for massiv støtte til at sende uopfordrede ansøgninger i de tilfælde, det foregår elektronisk via en virksomheds egen hjemmeside.



I nogle tilfælde er afsendte, uopfordrede ansøgninger blevet fulgt op med telefonisk kontakt fra projektmedarbejderen med information om døve, kommunikation med døve og de kompenserende foranstaltninger, som eksisterer via Lov om kompensation til handicappede i erhverv.

#### 4.3.5 Vikarbureauer

Der har været kontakt til flere vikarbureauer/rekrutteringsbureauer i hele landet, som ikke har ønsket et samarbejde med projektet. Da rigtig mange virksomheder anvender disse bureauer som hjælp til deres jobsøgning, har dette været en ekstra begrænsning for døve. Projektmedarbejderne har informeret de pågældende bureauer om, at det kunne være hensigtsmæssigt at ansætte døve i længerevarende vikariater, men det har ikke været muligt at etablere et samarbejde

Kun i et tilfælde er det lykkedes at få kontakt og afholdt et møde med et rekrutteringsfirma/vikarbureau. På mødet blev der givet information om døves vilkår og om kompensationsmuligheder. Der blev givet udtryk for interesse fra vikarbureauet, som efterfølgende fik tilsendt henvisninger til lovgivning om kompensation til handicappede i erhverv, samt CV'er på deltagere, som havde givet samtykke til dette. Der kom desværre ingen respons fra vikarbureauet/rekrutteringsfirmaet på trods af flere henvendelser fra projektet.

## 4.4 OPARBEJDE KONTAKT TIL VIRKSOMHEDER

Projektmedarbejderne har kontaktet et utal af virksomheder med henblik på samarbejde omkring praktikker eller mulige jobs. At kontakte virksomheder har været en meget tidskrævende aktivitet i projektet. Det fordrer et stort benarbejde, idet det ofte kan være vanskeligt at finde frem til rette medarbejder i virksomheden, som kan og vil forholde sig til en forespørgsel om praktik eller job til ledige døve. Projektmedarbejderne er ofte blevet afvist med *"Nej tak vi ønsker ikke at købe noget"*, *"Vi har ingen ledige jobs og kan desværre ikke have døve ansat"*, *"Vi arbejder kun i teams i vores virksomhed, og det kræver man kan høre"* eller andre årsager. I de situationer hvor det alligevel er lykkedes at komme igennem til en virksomhed, har det ofte vist sig, at forbeholdene omhandler uvidenhed og usikkerhed omkring døve. Når virksomheden er blevet vejledt af projektmedarbejderne, har de i flere tilfælde ændret syn og været mere positivt indstillet i forhold til et kommende samarbejde.

Alle deltagere har oplevet mange afslag på jobansøgninger. Ofte har disse afslag dannet baggrund for en dialog med projektmedarbejderen og indgået i den videre jobsøgning. Hvor det har været muligt, har projektmedarbejderen bistået i kontakt til en virksomhed, der har givet afslag, med ønske om dialog omkring årsagen til afslaget, og med spørgsmål til virksomheden om, hvad de vurderer ansøgeren med fordel kan ændre i fremtidige ansøgninger. Eller om virksomheden kan komme med andre gode forslag i den fremtidige jobsøgning eller evt. pege på andre virksomheder.

#### 4.5 KENDSKAB TIL KOMPENSERENDE MULIGHEDER

En stor del af deltagerne (64 %, se figur 8) har haft behov for indgående vejledning og information om de kompenserende foranstaltninger, der er gældende på arbejdsmarkedet. Ud over konkret tegnsprogstolkning på arbejdspladsen omhandler det personlig assistance i hverdagen, arbejdspladsindretning, isbryderordning, fortrinsadgang og tolk i forbindelse med efter/videreuddannelse.

I dag findes der tilgængelige blanketter på jobcentrets hjemmeside omkring bevilling af tolk på arbejdspladsen, men mange deltagere havde ikke viden herom og er usikre i, hvordan de skulle udfylde ansøgningsblanketten, samt til hvem den skulle sendes. En del deltagere er, som vi så i afsnit 4.1 svage læsere, hvilket gør det vanskeligt for dem at anvende de mange muligheder, som internettet tilbyder.

Mange har ikke været klar over, hvordan de i et ansættelsesforhold har kunnet gøre brug af reglerne om personlig assistance under efter/videreuddannelse. Det har betydet risiko for, at de døve medarbejdere i et ansættelsesforhold i en virksomhed ikke løbende er efteruddannet og opkvalificeret ligesom sine kollegaer. Det kan stille dem i en yderligere vanskelig situation som ledig jobsøgende.

Projektmedarbejderne har i denne sammenhæng også løbende haft samtaler med flere af deltagerne omkring erkendelse af hørehandicap, og det at blive bevidst om de muligheder, som eksisterer i forhold til personlig assistance til handicappede i erhverv, samt samtaler omkring de udfordringer og barrierer som funktionsnedsættelsen - høretabet også har af betydning i jobsøgning, ansættelse og efteruddannelse på arbejdspladsen.

#### 4.6 NETVÆRKSGRUPPER

Som ledig er det afgørende at have mulighed for netværksdannelse i jobsøgning. Mange ledige døve er afskåret fra deltagelse i netværksdannelse grundet sproglige barrierer. Mange har ikke under uddannelse haft overskud til fritidsjob eller studiejob, og det betyder ofte et meget sparsomt eller praktisk talt fraværende netværk, da mange også har haft en sporadisk tilknytning til arbejdsmarkedet. Projektet har søgt at etablere netværksgrupper via internt videokonferencesystem ud fra en forventning om geografisk at have egnede deltagere spredt i hele landet. En mindre del af deltagerne har i starten af projektet deltaget i netværksmøder med deltagere fra København og Jylland samt 2 projektmedarbejdere. Disse deltagere gav udtryk for, at det havde været spændende og udbytterigt at tale med hinanden. Men det oplevedes også anstrengende for alle at styre og aflæse tegnsproget på en skærm, frem for "live" med en person lige over for én.

Det viste sig også svært at finde deltagere, der matchede hinanden. Flere deltagere havde også vanskeligt ved at skulle forholde sig til og rumme andres ledighed og har haft massivt behov for den individuelle håndholdte støtte. Projektet har derfor valgt at fokusere på dette.

## 4.7 TAKT OG TONE PÅ ARBEJDSMARKEDET

Deltagerne har ofte haft en sparsom tilknytning til arbejdsmarkedet og er dermed meget uerfarne i kulturen på en arbejdsplads. Dette i kombination med hvad vi tidligere har set under 4.1 om døves særlige vilkår er medvirkende årsager til, at hver tredje deltager har haft behov for massiv støtte og rådgivning i adfærd på en arbejdsplads. Hvad er godt at spørge om? Hvad er ikke hensigtsmæssigt at gøre eller spørge om. Hvordan er man en god kollega, hvad kan man tillade sig, og hvad kan man som medarbejder og kollega ikke tillade sig. Rollespil giver mulighed for drøftelse af arbejdsgivers og kollegas perspektiv. Hvordan vil en arbejdsgiver reagere på en bestemt situation? Vil det opleves positivt eller negativt, og hvorfor?

Udover sociale spilleregler på arbejdspladsen, har tæt på halvdelen af deltagerne (47 % se figur 8) også haft behov for information om ret og pligt på arbejdsmarkedet.

## 4.8 FORBEREDELSE TIL JOBSAMTALE

Flere af deltagerne har beskeden erfaring med at blive indkaldt til samtale. Det drejer sig både om samtaler, hvor man alene taler med mester eller tilsynsførende i en virksomhed, eller hvor der sidder et ansættelsesudvalg. En deltager fortæller:

*"Jeg har aldrig været til samtale. Det har jeg aldrig været forberedt på, så det lærte (projektmedarbejderen) mig. Jeg prøvede at være stille og rolig, og jeg skulle forklare tydeligt og svare på nogle spørgsmål, og det var faktisk en fordel."*

Rollespil har været anvendt som en mulighed, hvor projektmedarbejderen har ageret arbejdsgiver. Det har været givtigt for deltageren at få mulighed for at forberede og øve sig i en samtale, og få viden om hvad man typisk vil blive spurgt om til en samtale, hvor lang tid en samtale varer, hvad man med fordel kan spørge ind til, og hvad der er hensigtsmæssigt at undlade at spørge om. Nogle har også haft behov for at øve, hvordan de kort og præcist kunne forklare om de kompenserende muligheder, så arbejdsgiver ikke ville opleve det som ekstra besvær.

Over halvdelen af deltagerne (55 %) har brugt projektmedarbejderne til at forberede sig til jobsamtale<sup>11</sup>. En deltager beskriver en del af forløbet således:

*"Der var selvfølgelig nogle spørgsmål, hvor (projektmedarbejderen) sagde: "Nej, det er ikke nødvendigt, at du siger det" eller "det var måske en god ide". (Projektmedarbejderen) havde flere gode ideer. For eksempel til hvor jeg skulle spørge om løn, hvor (projektmedarbejderen) sagde: "Nej, det siger man ikke i starten. Det siger man til sidst". Jeg lærte ligesom, at det må man*

<sup>11</sup> Det er ikke alle deltagere, der har været til jobsamtale. Hertil kommer, at deltagere, der er kommet ind på en arbejdsplads via praktik, sædvanligvis ikke har været til en egentlig jobsamtale.

*ikke sige for tidligt. Først så skal man høre, hvad ens opgaver er og hvad deres forventninger er. Så når man havde snakket lidt, ville de spørge om nogle ting, og så skulle jeg bare svare på de her ting. (Projektmedarbejderen) sagde også, at man må heller ikke spørge for meget, og man må ikke sige for lidt, og det sad i baghovedet på mig under samtalen, at det skulle jeg lige huske. Da vi så havde snakket og spurgt, så der til sidst spurgte jeg. "Hvad så med arbejdstøj. Så var der balance i det, og til allersidst spurgte jeg så om lønnen."*

Samme deltager, der har haft stort udbytte af at forberede jobsamtaleforløbet med en projektmedarbejder, fortæller om afslutningen på en jobsamtale:

*"Så sagde vi tak og gav hånd, og jeg gik med tolken ud, Det var lidt sjovt, for tolken sagde: "Nej, hvor var du god til at forklare, og du var rigtig god til at sælge dig selv". Det sagde tolken til mig, og da kunne jeg bare mærke, at jeg blev rigtig glad og varm indeni."*

Ud over forberedelse til den indholdsmæssige del af samtalen, har der også ofte været behov for information om tolk i forbindelse med en ansættelsessamtale. Det drejer sig om hvor og hvordan, der søges om tolk til en jobsamtale. Det er dog ikke alle deltagere, der selv har klaret jobsamtalen sammen med en tolk. Der er også situationer, hvor projektmedarbejderen med fordel har deltaget i jobsamtalen. Dette er sket på baggrund af en fælles beslutning efter drøftelse mellem deltager og projektmedarbejder.

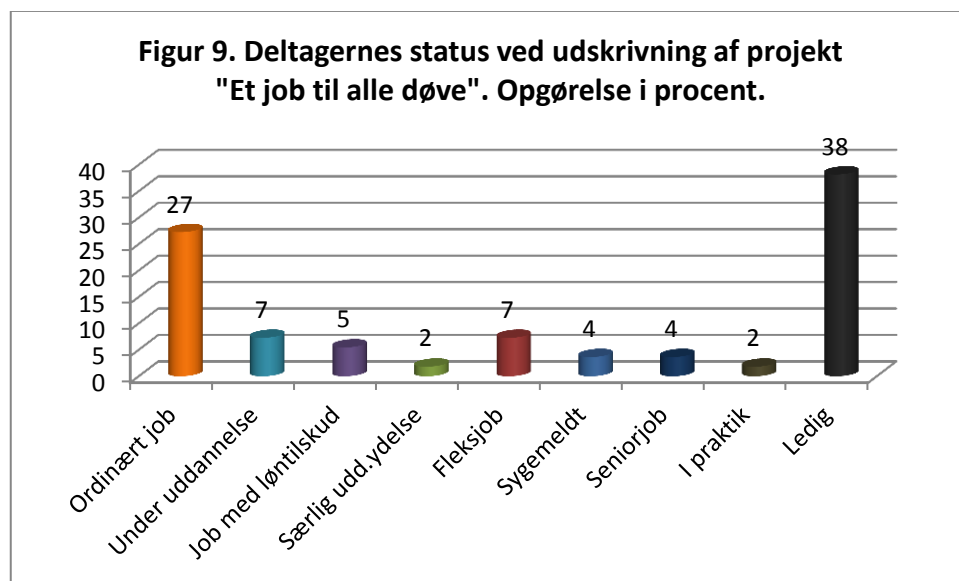
40 % af deltagerne har efter jobsamtalens afslutning haft behov for en de briefing af samtalens forløb hos projektmedarbejderen for at lade erfaringen indgå som baggrundsviden til næste samtale.



## 5 PÅ ARBEJDSPLADSEN

Dette kapitel fokuserer på arbejdspladsen - altså når jobsøgningsprocessen har resulteret i praktik eller job, og den døve deltager kommer ud på arbejdsmarkedet. Hvad har deltagerne og virksomhederne brug for ude på arbejdspladsen for at fastholde den døve deltager på arbejdsmarkedet, som projektmedarbejderen kan bidrage med, og hvordan ser det gode samarbejde med virksomhederne ud?

27 % af deltagerne havde ved udskrivning af projektet fået fodfæste på arbejdsmarkedet med et ordinært job. Se figur 9. Job med løntilskud<sup>12</sup> havde 5 % af deltagerne. 7 % havde fleksjob, 4 % havde seniorjob og 2 % var i praktik. For at komme ind på arbejdsmarkedet har mange deltagere været igennem flere forløb som f.eks. praktik. Dette vil blive uddybet i kapitel 7.



### 5.1 TÆT OPFØLGNING AF DELTAGER

Den døve deltagers viden om arbejdsmarkedet, og kendskab til hvilke krav man som ny medarbejder kan stille til sin arbejdsplads, er ikke altid tilstrækkeligt. Selvom deltagerne, som vi så i kapitel 4 under forberedelse til job, har modtaget information om arbejdsmarkedet og sociale spilleregler på arbejdspladsen, har praksis vist, at der fortsat er behov for individuel opfølgning. En individuel opfølgning, der medvirker til at fastholde den døve på arbejdsmarkedet.

#### 5.1.1 Individuel opfølgning og konfliktløsning

Projektmedarbejderen har derfor stået til rådighed, hvis der opstod situationer på arbejdspladsen, som arbejdsgiver ikke selv kunne løse enten pga.

<sup>12</sup> Løntilskud rummer både midlertidigt løntilskud og løntilskud til førtidspensionister.



kommunikationsproblemer, manglende viden om døves kultur eller døves manglende viden om arbejdspladskultur og hørendes kultur.

En arbejdsgiver fortæller:

*”Der kan være lidt startvanskeligheder i forhold til, hvordan man gebærder sig i forhold til sine kollegaer og ledelsen.”*

Projektmedarbejderne har stået til rådighed ved møder i virksomheden (60 % se figur 10) eller ved at rykke ud som en form for akut service og aktivt bidraget til konfliktløsning. Dette har f.eks. drejet sig om at afhjælpe misforståelser eller hjælpe med at forklare/viderebringe vigtige beskeder mellem arbejdsgiver og den døde arbejdstager. Det kan f.eks. være hvis arbejdstageren havde en for arbejdspladsen uforståelig adfærd som oftest pga. manglende viden om, hvordan man opfører sig på en arbejdsplads. Projektmedarbejderne har også været med til at løse konflikter, hvor døde deltagers udtalelser har virket sårende på kollegerne, eller hvor der har været konflikter mellem leder og den døde medarbejder om f.eks. hvilke arbejdsopgaver, der skulle prioriteres i hvilken rækkefølge. Den akutte hjælp til problemløsning er sket for hver tredje deltager. (Se figur 10).

At projektmedarbejderen har stået til rådighed for virksomheden, har medvirket til at fastholde den døde deltager på arbejdspladsen. En virksomhed udtrykker det således:

*”Man hører jo mange sjove ting, men der tror jeg altså bare, at som døv har man lidt længere snor.. Fordi vi har en livlinje, (projektmedarbejderen) vi kan ringe til.”*

Mange arbejdsgivere med døde ansatte er positive. En arbejdsgiver fortæller:

*”Det (ansætte døde medarbejdere) kan man sagtens, men man skal bare være klar over, at selvom de kan alt, bare ikke høre, at så er der nogle kulturforskelle, som uanset hvad den døde selv må... næsten lige meget hvor bevidste de selv er, om dem selv og deres kultur, så vil man opleve forskelle, som kan blive lidt udfordrende. Men hvis bare man er åben og er klar over, at det kommer et sted fra, og at der kan snakkes om det, og man tør italesætte de forskelle, der er, så ville jeg ikke være bange for det.”*

Projektmedarbejderne har været aktive sparringspartnere i at italesætte disse forskelle.

### 5.1.2 Social integration

Nogle af deltagerne har haft manglende viden om, hvad man selv kan gøre for at interagere i et hørende miljø og blive integreret blandt sine kolleger. Opvækstvilkår og tidligere erfaringer med hørende kan for nogle have indflydelse på adfærden. Ser man handlinger uden at høre og forstå dem tilstrækkeligt, kan det være vanskeligt at opnå viden og indsigt i baggrunden for handlingerne. Det kan betyde, at nogle vokser op med følelsen af at være udenfor og en opfattelse af, at det i stort omfang er hørende, der tager beslutninger. Nogle kan bringe denne opfattelse med ind på arbejdspladsen. Dette kan være med til at skabe afstande, og kan medvirke til, at det bliver sværere at etablere en gensidig forståelse mellem døde og hørende kolleger. En deltager fortæller:

*"Hvad skal man sige, de ser lidt ned på en. De føler ikke, man er ligeværdig. Man bliver sådan lidt nedvurderet. Men når det sker, ja, det må man komme ud over, komme videre. Man kan også hidse sig op og have en masse kampe omkring det."*

En stor del af deltagerne har ikke tolk med i sociale sammenhænge på arbejdspladsen, og det kan have betydning for den sociale integration, da der i så tilfælde er en del social information, den døve deltager ikke får. Der kan også opstå konfliktsituationer andre kolleger imellem, som den døve ikke kan forstå pga. manglende tolk og derfor heller ikke har mulighed for at agere i. En deltager forklarer:

*"Hvis der er nogle af mine kolleger, der har været oppe at skændes, så kan jeg godt mærke, at det er svært. Også fordi der er så mange forskellige kolleger, så sker der mange problemer, men altså. Så kan der være en konflikt, men så går det fint igen. Sommetider synes jeg, det kan være lidt svært."*

En situation, hvor brug af tolk ville have medvirket til at ligestille den døve deltager/medarbejder med sin kolleger ved at give adgang til information.

## 5.2 BRUG AF TOLK

Der har været forskel på deltagernes holdning til at bruge tolk, nogle ville helst ikke have for meget tolk. Det kan bl.a. handle om, at de ikke er interesseret i at vække for meget opmærksomhed på arbejdspladsen og ikke ønsker at blive opfattet som besværlige. En deltager forklarer f.eks., hvad denne tror, er arbejdsgiverens holdning til tolkning:

*"Men jeg følte, det er måske en fordom, men jeg følte, at der er mange virksomheder, der tænker ok, "tolk", så er der en, der står og arbejder, og tolken skal være med hele tiden, og så tænker de: Nej, så vil jeg hellere undvære tolken."*

Dette kan betyde, at døve deltagere, der gennem projektet har modtaget information om mulighed for brug af tolk på arbejdspladsen, ikke i praksis benytter sig af denne mulighed i tilstrækkeligt omfang.

Fra arbejdsgivers side kan det se således ud:

*"De har heller ikke lyst til, at der går en tolk bagved dem. Og det har de faktisk sagt, at det duede ikke. Fordi min medarbejder ved ikke, hvor hun skal gøre af sig selv, praktikanten (døv) aner ikke hvor denne skal gøre af sig selv, og tolken ved det heller ikke."*

Brug af tolk og holdningen til brug af tolk, ser dog ud til at variere. Det er ikke kun viden om tolk og tolkemuligheder, der har indflydelse herpå. Arbejdsopgaven, der skal udføres,

har også indflydelse herpå. Er det et manuelt arbejde, som udføres alene (f.eks. rengøring), kan behovet være mindre. Samme arbejdsgiver fortæller:

*"Hvis du er på en fabrik eller butik, der er det måske rigtig, rigtig godt, hvor du har mange forskellige ting, hvorimod når du har rengøring, har du dit eget område, og det får du vist. Om du så er en døv eller hørende, og du har gjort rent i mange år, så skal du bare gå rundt, og hvad skal du bruge hørelsen til?"*

På mange arbejdspladser er der således tolk efter behov tilpasset arbejdets karakter. Der kan være tendens til, at døde deltagere bruger mindre tolk, end der egentligt er behov for, da de ønsker at tilpasse sig og ikke fremtræde anderledes. Det kan give anledning til misforståelser. En arbejdsgiver, der brugte meget lidt tolk i kommunikation med den døde deltager i et praktikforløb, fortæller om årsagen til, at denne ikke blev fastansat:

*"Det var kommunikationen, hvor han gav meget udtryk for at have forstået det og viste, at han havde forstået det, men vendte vi ryggen til, havde han ikke forstået noget som helst af det."*

I projektet har der også været døde deltagere, der ønskede fuld tolkedækning - altså 37 timers tolkning ugentligt, og at arbejdspladsen i højere grad indrettede sig efter deres tolkebehov. Det er muligt at få bevilget tolkning op til 20 timer ugentligt. En produktionsvirksomhed med flere døde ansatte ser dog ikke dette behov og understreger, at virksomheden først og fremmest skal producere:

*"Så har de (døve) alligevel en ide om, at alt bare er tilrettelagt dem. Og det er det jo ikke. Det er tilrettelagt til kunder."*

### 5.2.1 Videotolkning

Traditionel tegnsprogstolkning kan opleves administrativt tungt og med et stort ressourceforbrug, idet en tegnsprogstolk skal møde fysisk op. Tolkningen skal således planlægges og bestilles mindst en uge i forvejen, og det kan harmonere dårligt med, at meget kommunikation på arbejdspladserne består i hurtige meddelelser, spørgsmål og svar og lignende korte udvekslinger.

Videotolkning indebærer åbenlyse fordele i kommunikationen mellem døde og hørende på arbejdsmarkedet, idet tolkning sker via en computer med kamera og mikrofon. Tolken sidder et andet sted i landet og kan via en internetforbindelse, et kamera og en mikrofon se og høre de personer, der bliver tolket for.

Erfaringer i projektet har vist, at der fortsat er mange tekniske udfordringer forbundet med at bruge videotolkning, men når det virker optimalt, er videotolkning en særdeles brugbar løsning, når det drejer sig om korterevarende beskeder og gensidig udveksling af information i én til én kommunikation. Det betyder en langt bedre mulighed for løbende

dialog mellem døve og hørende på arbejdspladsen. Det giver endvidere mulighed for at døve selvstændigt, uden hjælp fra en hørende kollega, er i stand til at foretage "telefoniske" opkald til eksterne samarbejdspartnere.

Videotolkning erstatter ikke behov for fysisk tolkning, idet møder eller samtaler med flere kolleger på samme tid, ikke er hensigtsmæssigt via videotolkning. Desuden er det krævende at aflæse en videotolk på en skærm, hvorfor det bedst kan anvendes til kortere samtaler.

Videotolkning kan medvirke til hurtig afklaring af spørgsmål og kan derfor være med til at undgå evt. misforståelser. Det kræver til gengæld at teknikken bag videotolkningen fungerer. En jobcentermedarbejder udtrykker det således:

*"Der er ikke nogen tvivl om, at hvis man hurtigere kunne få fat på en tolk, så ville det gøre en verden til forskel. Og så vil jeg også sige, at hvis man formår at få implementeret videotolkning.. og får det til at fungere, vil man være nået rigtig langt. Fordi jeg tænker, at der tit lige mangler noget brandslukning."*

En anden jobcentermedarbejder siger:

*"Det er nok bare fordi, jeg selv er så begejstret ved tanken om videotolkning. For jeg synes det er måden at agere på både her (døvekonsulenterne) og på jobcentret og ude i virksomhederne. Altså, det er jo forfærdeligt ikke at føle sig forstået og bare stå og bare kunne nøjes med at iagttage, hvad der sker rundt om én"*

Igennem projektperioden har projektet oplevet forskellige tekniske forhindringer, der har været barrierer for at videotolkning i praksis kunne fungere og have en gavnlig effekt. For yderligere uddybning heraf se bilag 1. På nuværende tidspunkt udgør en brugbar trådløs internetforbindelse en barriere for brug af videotolkning, da der på mange arbejdspladser ikke er tilstrækkelig dækning til, at opkald til og tolkning fra videotolkecentralen kan finde sted på de lokaliteter, hvor der er behov. En deltager forklarer det således:

*"Der er rigtig dårlig internetforbindelse, og det er kun i skolekøkkenet, der er en god opkobling. Så jeg vil jo ikke kunne bruge det (videotolkning), fordi jeg ville jo gerne have brugt den i frokostpausen, hvor jeg så kunne have snakket sammen med mine kolleger. Men det kunne jeg ikke, så det var ærgerligt."*

Når de tekniske barrierer er opløst vil videotolkning også kunne medvirke til at sikre døve medarbejdere en højere grad af social integration på arbejdspladsen, da det vil være muligt at bruge videotolkning efter behov i frokostpausen<sup>13</sup>.

### 5.3 SAMARBEJDE MED VIRKSOMHEDEN

Projektmedarbejderen har foruden at støtte den døve deltager/medarbejder på arbejdspladsen og bistået med konfliktløsning i akutte tilfælde også samarbejdet med virksomheden ved at yde information og koordinere.

#### 5.3.1 Det rigtige match – virksomhed og medarbejder

Som vi har set i kapitel 4 har projektmedarbejderen og den døve deltager været igennem mange jobansøgninger og telefonopkald for at finde virksomheder, der var interesseret i at ansætte døve. I de tilfælde, hvor det er lykkedes, har det ofte drejet sig om virksomheder med et socialt ansvar. Virksomheder fortæller:

*”Vi hjælper jobcentrene med, at de kommer ud og bliver afprøvet i det, de vil eller kan.”*

*”Og så kan jeg godt se, at hvis man har en lille smule handicap på den ene eller den anden måde, så bliver det jo bare.... Der synes jeg, at vi som virksomhed også har et ansvar at bære. Og tage imod nogen, som kræver lidt mere.”*

Der er herudover mange tilfældige faktorer, der har indflydelse på hvilken virksomhed, den døve deltager fik job eller praktikplads på. Projektmedarbejderne har i deres kontakt med virksomhederne forsøgt at være åbne omkring deltagerens funktionsniveau og kvalifikationer, således at arbejdsgiver i så høj grad som muligt kunne undgå, at der efterfølgende kom overraskelser på arbejdspladsen. Dette er gjort i samarbejde med deltageren, så denne var klar over hvad, der blev informeret om.

Kemien mellem projektmedarbejderen og virksomhed har også spillet en betydelig rolle for at opnå kontakt. Jo mere projektmedarbejderen har skullet være aktiv, f.eks. med opringninger til virksomheder, jo mere betydning har det haft, at kemien mellem virksomhed og projektmedarbejder fungerede først. Derefter drejede det sig om kemien mellem den døve deltager og virksomheden<sup>14</sup>.

For deltagerne kan det have betydning, om de bliver ansat på en virksomhed med flere døve medarbejdere i forvejen eller på en virksomhed, der ikke tidligere har haft døve ansatte. Umiddelbart kan det være lettere at fastholde sit arbejde på en arbejdsplads med flere døve medarbejdere, da det umiddelbart vil være lettere at kommunikere her og indgå i det sociale netværk. For en døv deltager, der ikke tidligere har haft permanent tilknytning til arbejdsmarkedet, kan det i sig selv være svært at starte på et arbejde. Dette kan

<sup>13</sup> Projektet har dog oplevet forskellige holdninger hos jobcentrene, der bevilger tolk på arbejdspladsen, til brug af tolk i sociale sammenhænge på arbejdspladsen.

<sup>14</sup> Kemien mellem deltager og projektmedarbejder, som den er opbygget i forberedelserne til job, spiller også en rolle. Se kapitel 4.

forstærkes, hvis det drejer sig om en arbejdsplads med hørende medarbejdere, der ikke kan tegnsprog eller har erfaring med døve medarbejdere.

Langt størstedelen af virksomhederne ser det som en fordel, at deltagerne først kommer i praktik. Det sker i erkendelse af, at det for denne gruppe kan være nødvendigt fra begge sider at afklare om et forløb kan resultere i ordinært arbejde<sup>15</sup>. En virksomhed med flere døve ansatte forklarer:

*”Vi vil meget gerne have en praktik først, og vi vil allerhelst faktisk gerne have en tre måneders praktik først. Vi har rigtig mange døve ind og ud, og det koster ekstremt mange ressourcer.”*

Der kan også være virksomheder, der ikke er vant til døve medarbejdere, der også bruger praktikken til at komme lidt tættere på og bryde den barriere, der kan være ved at prøve noget nyt. 60 % af projektets deltagere har således været i 1 – 3 praktikforløb. Se kapitel 6.

### 5.3.2 Information

Det er projektets erfaring, at jo mere virksomheden og medarbejderne ved om døve, døves særlige vilkår, kommunikation, hjælpemidler og kompensationsmuligheder m.m. jo bedre integreret bliver den døve medarbejder på arbejdspladsen. Alle arbejdspladser, hvor døve deltagere har været i praktik eller har opnået ansættelse hos, er derfor tilbudt information om døve, døves livsvilkår, kultur og kompenserende ordninger herunder muligheder for tolkning på arbejdspladsen.

Lidt over halvdelen (55 %) af deltagerne har været i et forløb, hvor deres arbejdsplads har taget imod dette tilbud. Se figur 10. Herudover har projektmedarbejderne afholdt andre møder med virksomhederne (60 %) efter behov.

Vedrørende tolkemuligheder er der givet information til virksomhederne om tegnsprogstolkning med fysik tolk og videotolkning. Projektmedarbejderen har informeret om betydningen af, at der kommer faste tolkninger ind, således at der fast kan samles op på dagens/ugens forløb.

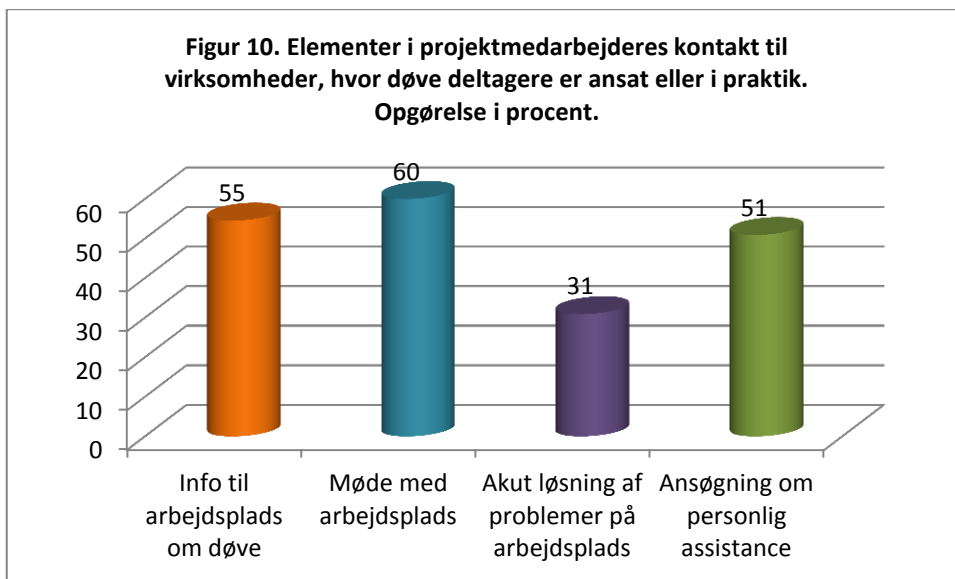
Nogle virksomheder har umiddelbart givet udtryk for, at de kunne klare at kommunikere uden brug af tolk. Det virkede som om, det var af velvilje, og at de således ikke på dette tidspunkt helt forstod, at en tegnsprogstolk på arbejdspladsen på sigt kan bidrage til ligestilling og integration, da det bliver nemmere for både arbejdsplads, kolleger og den døve medarbejder at kommunikere.

Det er projektets erfaring, at det er vigtigt, at hele arbejdspladsen er indforstået med den særlige kommunikationsform, hvis den døve medarbejder skal føle sig som en del af medarbejdergruppen. I modsat fald er døve medarbejdere i risiko for at blive isolerede. Kollegerne kan synes det er svært, eller synes det er pinligt at gestikulere. Arbejdsgiver kan synes det er besværligt, at der kommer en ekstra person på virksomheden. Andre er

<sup>15</sup> En nødvendighed, der fra arbejdsgiverside i en økonomisk krisetid bliver forstærket.



af den opfattelse, at de max 20 timers tolkning om ugen, som loven<sup>16</sup> tillader ikke er tilstrækkeligt.



For yderligere uddybning af information om tolkning på arbejdspladsen se venligst afsnit 5.2.

Det er projektets erfaring, at information om døves vilkår, hvordan kan man kommunikere og være mere visuel, og hvordan kan man tage hensyn til døve medarbejdere, har dannet basis for, at medarbejderne og virksomhederne har taget godt imod døve medarbejdere. En information der dermed skaber grundlag for fastholdelse af døve medarbejdere på arbejdsmarkedet.

### 5.3.3 Kompensationsmuligheder

Det er også projektets erfaring, at der generelt set mangler viden om kompenserende foranstaltninger hos virksomheder med én eller få døve ansatte.

Lov om kompensation til handicappede i erhverv<sup>17</sup>, kan – ud over bevilling af tolkning – søges til, at en kollega bliver frikøbt<sup>18</sup>, hvis denne anvender tid på at instruere den døve medarbejder i arbejdsopgaver. Dette kan for nogle virksomheder være en fordel, at der bliver søgt om dette, således at virksomheden bliver kompenseret for den tid, der går med instruktion. For tegnsprogede medarbejdere kan det være svært at udføre arbejdsopgaver og samtidig få instruktion om nye arbejdsopgaver, da denne instruktion vil foregå på tegnsprog eller på skrift. Den tegnsprogede medarbejder er nødt til at stoppe i sit arbejde for at få instruktionen eller modtage besked om forhold vedrørende arbejdet.

<sup>16</sup> Lov om kompensation til handicappede i erhverv (LBK nr. 727 af 7. juli 2009).

<sup>17</sup> Ibid

<sup>18</sup> Der gives studentlønning til den medarbejder, som er assistent for den døve medarbejder.

Produktionsvirksomheder med flere døve ansatte, hvor der både skal produceres og samtidig kommunikeres, kan opleve et produktionstab, da det ikke er muligt at kommunikere på tegnsprog og producere på samme tid. Her følger et eksempel:

*”For de arbejder ikke samtidig med, at de snakker, og så mange gange i løbet af dagen, hvor man er nødt til at stoppe med sit arbejde, og finde tilbage til det i øvrigt også. Det tager selvfølgelig ikke 20 minutter at finde tilbage, men at man hele tiden stopper og standser sit arbejde, så har man altså et produktionstab, som faktisk kan ses på bundlinjen.”*

Det er ikke alle virksomheder, der har ønsket at benytte sig af ordningen med frikøb af kollega. Se figur 10.

Projektmedarbejderne har også været med til at søge om relevante hjælpemidler. Et eksempel kan være en lommevibrator til en døv medarbejder i en købmandslignende butik, hvor han skulle adviseres, når der kom kunder. Når døren gik, og klokken ringede, fik vedkommende et vibrationssignal, så han var ligestillet med sine hørende kolleger.

Nogle virksomheder har endvidere ikke haft kendskab til udfyldelse af praktikaftaler, hvorfor projektmedarbejderen har hjulpet med udfyldelsen.

#### **5.3.4 Tegnsprogsundervisning til kolleger**

Alle virksomheder er også informeret om muligheden for at søge gratis tegnsprogsundervisning til kolleger via Den Nationale Tolkemyndighed. Hovedparten af virksomheder har ikke benyttet sig af dette tilbud. Projektet har således kun kendskab til én virksomhed, som har ansøgt om gratis tegnsprogsundervisning til kolleger. Erfaringerne her er positive og medvirker til at integrere den døve medarbejder på arbejdspladsen:

*”Men jeg tror, at der er rigtig meget øget kvalitet i jobbet, hvis man kan snakke ordentligt med sine kollegaer, så vi udnytter de tegnsprogskurser der er. De 15 timer der er til nye medarbejdere. Og vi har heldigvis fået det i flere omgange, fordi vi hele tiden får nye hørende medarbejdere hernede. Men jeg ved da, at de hørende medarbejdere godt kunne tænke sig endnu mere, for de kan jo sagtens se, at når først de får taget hul på tegnsproget, hvor meget man faktisk kan komme til at snakke sammen, hvis bare man tør.”*

Der kan være flere faktorer, der har betydning for, om der bliver søgt om gratis tegnsprogsundervisning til kolleger. Projektmedarbejderen kan være behjælpelig med at udfylde ansøgningskema, men det er virksomhedens leder, der skal sende ansøgningen, og arbejdsgiver skal sætte tid og lønudgifter af til sine medarbejdere, hvilket kan være svært for nogle virksomheder. Endvidere omfatter tilbuddet om tegnsprogsundervisning til kolleger ikke praktikaftaler. Der er mange deltagere i projektet, der har fået en fod indenfor på arbejdsmarkedet via praktikaftaler, hvor det kunne have været relevant med undervisning til kolleger i tegnsprog.

## 5.4 KOORDINERING

I sin kontakt til den enkelte virksomhed har projektmedarbejderen, som vi hidtil har set, været med til at etablere og udbygge kontakten til virksomheden med saglig information om døves kultur og særlige vilkår samt de eksisterende tolke- og kompensationsmuligheder. Projektmedarbejderen har også fungeret som en akut livlinje, som virksomheden kunne kontakte. Dette har medvirket til at fastholde den døve på arbejdspladsen. Herudover har projektmedarbejderen også fungeret som bindeled til Jobcentret og fungeret som koordinator og vidensenhed, som virksomhederne kunne trække på efter behov. Det har f.eks. drejet sig om at guide virksomheden i bevillingsspørgsmål hos jobcentret<sup>19</sup> og andre afklarende spørgsmål. Virksomheder fortæller:

*"Hun (projektmedarbejderen) har været med til møderne, og hun har holdt møder, og hvis jeg har haft nogle spørgsmål, har jeg ringet til hende. Så hun kunne svare mig rimeligt hurtigt. Jobcentret har også været inde over, men dem har jeg ikke brugt så meget. Det er (projektmedarbejderen) jeg har haft kontakt til, og så har hun fundet ud af tingene."*

*"Vi kan lige ringe til hinanden, hvis det er. Så kan vi lige lave et møde, hvis der er brug for det, eller projektmedarbejderen kan lige komme forbi. Jeg synes faktisk, det er gået rigtig godt. Det synes jeg."*

*"Det synes jeg er lidt mere, jeg vil ikke sige trygt, men det er lidt mere tæt på. Det er nemmere."*

Virksomhederne har været tilfredse med kontakten til projektmedarbejderne og værdsat den koordinerende rolle, der har gjort det lettere for dem at navigere i love, paragraffer og bevillinger. Det har haft en positiv betydning, at der har været hurtige svar, og virksomheden har følt sig forstået og bakket op i deres behov:

*"Altså, kontakten har været fin, og det kan jeg fortsat godt være overrasket over, at startfrekvensen er ret hurtig, og man får opbakning til alt det, man har behov for."*

<sup>19</sup> I hvert jobcenter i hele landet er der ansat 1-2 nøglepersoner, som står for behandling af ansøgninger om personlig assistance. Det er projektets erfaring, at ikke alle jobcentres medarbejdere (jobkonsulenter/virksomhedskonsulenter) er vidende om denne kollega eller den omtalte lovgivning.



## 6 SAMARBEJDE MED JOBCENTRE

I arbejdet med at udvikle metoder til sikre døve deltagere en plads på arbejdsmarkedet har projektmedarbejdernes samarbejde med jobcentre været af afgørende betydning.

### 6.1 SAMARBEJDE ELLER ANDEN AKTØR?

Projektet har ønsket et tæt samarbejde med jobcentrene, således at man kunne trække på hinandens ressourcer og kompetencer. Udgangspunktet har været, at et godt og tillidsfuldt samarbejde mellem jobcentermedarbejdere og projektmedarbejdere ville føre til et optimalt resultat til gavn for projektets deltagere.

Nogle jobcentre gav i den indledende fase udtryk for, at de ønskede, at projektet påtog sig en funktion som "anden aktør". Projektet fandt det ikke fordelagtigt at påtage sig ansvaret for den samlede beskæftigelsesindsats for døve borgere tilknyttet et lokalt jobcenter. Det har været vigtigt for projektet, at jobcentrene fortsat havde ansvaret for døve lediges situation. Det var oprindeligt heller ikke tænkt ind som en del af projektet at overtage dette ansvar. Derimod ønskede projektet at anvende sine særlige kompetencer om døve og kommunikationen med døve i et samarbejde med jobcenterkonsulenterne med henblik på at kunne yde en fælles indsats til gavn for ledige døve.

I projektperioden har det været prioriteret højt at oparbejde et positivt og konstruktivt samarbejde med lokale jobcentre i hele landet. Projektmedarbejderne har derfor investeret mange kræfter i at få en god kontakt til jobcentrene.

### 6.2 SAMARBEJDSAFTALER

I starten af projektperioden blev der indgået samarbejdsaftaler med udvalgte jobcentre i Odense og Fredericia, der demografisk udgør typiske "døvebyer", da en forholdsvis stor andel af døve er bosat i eller i nærheden af disse byer. Den demografisk højere koncentration af døve har historisk medført, at jobcentre og andre offentlige tilbud i højere grad har kendskab til døve og de særlige forhold, der gør sig gældende for døve i relation til arbejdsmarkedet. Hensigten med disse samarbejdsaftaler var at udvikle et frugtbart modelsamarbejde, der med fordel kunne overføres til andre jobcentre i hele landet.

I starten af projektperioden søgte projektmedarbejderne derfor at få kontakt til medarbejdere i jobcentre for at udarbejde skriftlige samarbejdsaftaler for samtlige deltagere i projektet. Formålet med disse aftaler var at sikre et smidigt samarbejde i forbindelse med f.eks. etablering af praktikaftaler, tolkebevillinger samt andre støttende og kompenserende bevillinger. Det viste sig, at det i nogle situationer og geografiske områder var enten meget vanskeligt eller ikke muligt at opnå kontakt til den ansvarlige sagsbehandler. Projektmedarbejdernes arbejdsmæssige tidsforbrug var dermed uforholdsmæssigt stort og stod i nogle tilfælde ikke mål med udbyttet. Da samarbejdsaftalerne ikke var afgørende

for arbejdet i projektet, blev processen ændret til, at projektmedarbejderne i hvert enkelt tilfælde vurderede om der var behov for en samarbejdsaftale fra start, eller om kontakten til sagsbehandler, job- eller virksomhedskonsulent mere hensigtsmæssigt kunne etableres, når behovet opstod. Dette har vist sig hensigtsmæssigt, idet det har givet mulighed for at specialdesigne samarbejdet med jobcentrene ud fra det mest hensigtsmæssige i forhold til det enkelte jobcenters struktur og tilgang til døve ledige, samt ud fra døve deltageres individuelle behov og situation. Ideen om samarbejdsaftaler, der skulle sikre et smidigt samarbejde blev således i praksis erstattet af et specialdesignet individuelt samarbejde tilpasset jobcentrenes forskellige organisation – stadig med det smidige samarbejde som mål.

### 6.3 INFORMATION HAR STOR BETYDNING

Behovet for information blandt medarbejdere på jobcentre om døve, døves særlige vilkår, kommunikation og kompensationsmuligheder opleves som stort af projektmedarbejderne. Det er således ikke alene døve, der har behov for information (se kapitel 4) og virksomheder (se kapitel 5) men også jobcentrene, der er den offentlige myndighed, der i forhold til døve bl.a. bevilger praktik, løntilskud og kompensationsmuligheder som f.eks. tolkning.

En medarbejder i et jobcenter fortæller:

*”Det er jo ikke bare ude på arbejdsmarkedet og arbejdspladserne man skal vide mere. Det skal vi faktisk også herinde ”*

En anden medarbejder i et jobcenter fortæller, at denne ikke føler sig klædt tilstrækkeligt på:

*”Men vi får mange borgere her, også mange af de dårligste. Og derfor vil vi også få dem med handicap, men vi er jo slet ikke klædt på til dem. Det føler jeg ikke vi er.”*

Dette kan f.eks. resultere i, at det bliver svært for den døve borger og jobcentermedarbejderen at forstå hinanden. En jobcentermedarbejder forklarer det således:

*”Vi gør jo, som vi så tit gør: Skriver mail til vores borgere, og så kunne jeg godt se på den mail jeg fik tilbage, at den.. At hun (borgeren) ikke skrev dansk på helt samme måde som mig. Og så sad man selvfølgelig og undrede sig lidt over det.”*

Information kan være med til at afhjælpe denne undren:

*”Hvorfor skriver (borgeren) som (borgeren) gør, og det der med, at (borgeren) måske ikke har en lang skolegang... Der er masser af ting jeg ikke vidste. Og nærmest heller ikke havde nogen forudsætning for at vide, altså.”*



### 6.3.1 Fælles informationsmøder

Projektmedarbejderne har derfor tilbudt medarbejdere i jobcentre information om døves særlige vilkår, kommunikation og kompensationsmuligheder. I de tilfælde, hvor jobcentrene har haft flere døve borgere, der har deltaget i projekt "Et job til alle døve" er der tilbudt fælles informationsmøder, hvor f.eks. virksomhedskonsulenter, jobkonsulenter, afklaringskonsulenter og værkstedsmedarbejdere har haft mulighed for at deltage. Disse informationsmøder er tilbudt placeret som en del af allerede planlagte teammøder i jobcentrene, men det har ofte vist sig praktisk svært at finde et tidspunkt for mødedeltagerne på tværs af organisationen. I de tilfælde hvor det er lykkedes, har mødedeltagerne givet udtryk for stort udbytte, og det har efterfølgende dannet basis for en kontinuerlig kontakt til projektmedarbejderne. For en andel på 62 % af deltagerne i projekt "Et job til alle døve" har projektmedarbejderne informeret til jobcentre<sup>20</sup> om døve. En information, der kan være fælles eller individuel.

### 6.3.2 Individuel information tilpasset kontekst

Hvor det ikke lykkes at etablere en fælles information til flere medarbejdere på samme tidspunkt, er information i stedet for givet til den enkelte medarbejder på jobcentret tilpasset den enkelte specifikke situation og den aktuelle kontekst. Det kan dog opleves svært for denne medarbejder at formidle informationen videre internt i en organisation, der f.eks. er organiseret til at varetage virksomhedernes interesse. En del jobcentre har f.eks. én fælles indgang for virksomhederne, der giver virksomhederne den fordel, at de kun har kontakt til én person i jobcentret. Til gengæld betyder det for projektmedarbejderne og døve, at de skal have kontakt til flere forskellige jobcentermedarbejdere, da det er forskelligt, hvem der skal samarbejdes med alt efter hvilken virksomhed, det drejer sig om. Det kan også betyde, at den viden, der findes i jobcentret internt kan møde forhindringer, og derfor ikke altid bliver sat i spil. En jobcentermedarbejder udtrykker det således:

*"Det der spændte lidt ben for os, det var det system vi kører her... Det var faktisk lidt os selv der spændte ben for os selv, hvis man kan sige det sådan. Fordi vi kører virksomhedscentersystemet, hvor arbejdspladserne er delt op mellem os jobkonsulenter."*

For at modvirke interne forhindringer for informations flow og medvirke til at opkvalificere viden, har projektmedarbejdere ofte udarbejdet skriftligt materiale til gavn for den enkelte døve deltager og den tilknyttede jobcentermedarbejder. Dette har betydet, at det bliver lettere for jobcentermedarbejderen at viderebringe relevant information.

Den individuelle information tilpasset den aktuelle situation, der gør sig gældende for den enkelte døve deltager har mange jobcentermedarbejdere fundet udbytterig. De fortæller:

<sup>20</sup> Der er flere faktorer, der kan have betydning for, at der ikke er informeret i alle relevante jobcentre. Det kan f.eks. være besvær med at etablere kontakt til faste medarbejdere, tidsmangel i jobcentrene og manglende forståelse for behovet for information. Der er også tilfælde, om end i mindre omfang, hvor jobcentermedarbejdere tidligere har haft døve ledige og derfor allerede har den nødvendige viden.

*"fordi jeg ikke anede, hvad der skulle til for at en borger med det handicap (døv) kunne være i praktik og kunne trives i det og have en kommunikation med andre."*

*"jeg følte jo, at jeg sad med sådan en lille del, der bare hedder "arbejdsmarkedet", og det hang bare ikke sammen med den borger, jeg så, og det der stod om denne, og den lille smule jeg vidste om borgeren, og ikke nogen viden om døvehandicap og alle de der ting."*

Når projektmedarbejderne fortæller om det at være døv, døves særlige vilkår, kommunikation og kompensationsmuligheder er de også med til at nedbryde fordomme. En jobcentermedarbejder fortæller:

*"Der kan være fordomme omkring det handicap, de har (døvhed). De fordomme har jeg også selv haft. Det er der jo også nogle heroppe der har. Altså, når man har de og de handicap, så kan man ikke arbejde."*

Når information medvirker til at nedbryde fordomme og fjerne berøringsangst, danner det baggrund for et nyt syn:

*"Altså at få fjernet den der berøringsangst, som der er ved det. Fordi det er jo én som kan lige så meget som alle andre. De kan bare ikke høre."*

Et nyt syn, der positionerer døve arbejdssøgende som personer, der har et hørehandicap, der kan kompenseres for.

## **6.4 BEHOV FOR TÆT PARLØB MED JOBCENTERMEDARBEJDERE**

I de tilfælde, hvor det har været muligt, har et tæt samarbejde mellem projektmedarbejderen og jobcentermedarbejdere været meget udbytterigt for begge parter, og medvirket til at sikre døve deltagere fodfæste på arbejdsmarkedet.

### **6.4.1 Rolleafklaring**

I dette samarbejde har der været behov for en rolleafklaring, så begge parter var klar over hvem, der gjorde hvad. Som vi tidligere har set, er der kun få steder indgået en egentlig samarbejdsaftale, hvorfor rolleafklaringen er foregået i dialog. Jobcentermedarbejderne har oplevet projektmedarbejderne som gode partnere i denne proces. En jobcentermedarbejder fortæller:

*"Hvad er det jeg skal gøre, og hvad er det (projektmedarbejderen) skal gøre. Og hvad når der kommer en virksomhed ind i billedet og så videre. Det var jo det, jeg syntes var rigtig godt ved (projektmedarbejderen), fordi hun vidste noget om det."*

Ofte har projektmedarbejderen været med igennem hele processen fra kontakt til den døve deltager, kontakt til samarbejdspartnere og virksomheder. En jobcentermedarbejder forklarer:

*"Jeg har brugt (projektmedarbejderen) meget til at lære mig, hvordan jeg kommer ind under huden på den enkelte. Så har (projektmedarbejderen) deltaget i samtaler her i huset. Har været med ude i virksomheder, været med til at tage kontakt til samarbejdspartnere og arbejdspladser."*

Dette samarbejde er foregået i en ligeværdig atmosfære fortæller jobcentermedarbejderen:

*"Når vi er ude, så er vi fuldstændig ligeværdige, og vi samarbejder om opgaven. "*

Der er også samarbejdet om at finde relevante virksomheder. Jobcentrenes lokalkendskab og indgående kendskab til de enkelte virksomheder er suppleret med projektmedarbejdernes viden om virksomheder, der allerede har døve ansatte og som måske vil anvende sine erfaringer fra dette arbejdsforhold til at ansætte flere. Fra et Jobcenters synsvinkel ser det således ud:

*"(Projektmedarbejderen) havde kontakter. Den der kontaktflade ud til hvilke virksomheder, som der er villige til at tage imod døve."*

Den gensidige udveksling af viden og erfaringer ser således ud til at have været positiv for begge parter.

#### **6.4.2 Koordinering**

I den fælles proces med at finde fodfæste for døve deltagere på arbejdsmarkedet f.eks. i form af praktik, fleksjob eller ordinære job har der foruden rolleafklaringen også været brug for en overordnet koordinering. Denne koordinering har projektmedarbejderne set som en del af deres funktion. En jobcentermedarbejder forklarer:

*"Projektmedarbejderen har jo været enorm god til at minde mig om: Vi mangler lige at få svar på dette her, og vi mangler lige at få styr på det her, sådan. Så skulle jeg gå videre ned til en sagsbehandler med det, og prøve og presse på og få nogle svar. "*

Koordineringen kræver også et opsøgende arbejde fra projektmedarbejderens side fortæller en jobcentermedarbejder:

*”Den ene ting, det er jo (projektmedarbejderens) viden og faglighed. Den har jeg i hvert fald ikke været i tvivl om. Og den anden ting det er, at (projektmedarbejderen) selv har været meget opsøgende også over for os her, eller over for mig. Og ringet og været virkelig på, må man sige.”*

Rolleafklaring, koordinering og opsøgende arbejde ser således ud til at være betydningsfulde elementer i det gode og gensidige samarbejde med jobcentre. Som vi så i kapitel 5, har virksomhederne også værdsat projektmedarbejdernes koordinerende funktion, hvor projektmedarbejderne har været vidensenhed for virksomhederne og bindeled mellem virksomhed og jobcenter.

### 6.4.3 Kommunikation

Kommunikation med døve deltagere foregår på tegnsprog. Jobcentermedarbejdere, der bestiller tolk til deres møder med døve deltagere, kan på trods af tolkens professionelle deltagelse opleve en fornemmelse af, at deres mål med mødet ikke helt er opnået. Jobcentermedarbejdere giver derfor udtryk for, at det tætte samarbejde med projektmedarbejderne har hjulpet dem til en større forståelse af, hvilke faktorer der også kan være på spil i kommunikationen:

*”Men (projektmedarbejderen) kan det der med at trænge igennem forståelsen. Og ligeså meget også lære mig det. Jeg har lært rigtig, rigtig meget ved at være sammen med (projektmedarbejderen)....Lært meget om hvilken tilgang og hvor firkantet man rent faktisk skal være i sin kommunikation osv. Det er jo der (projektmedarbejderen) har været der og støttet op omkring, så vi har kunnet komme på bølgelængde alle parter.”*

En bølgelængde som et øget kendskab til døve og kommunikation kan være med til at frembringe:

*”En gang i mellem, så skal der noget mere til, og jeg tror det ligger rigtig, rigtig meget i den måde vi (hørende) kommunikerer på. At vi svæver rundt omkring, hvad det egentligt er, der er vigtigt. Hvor (projektmedarbejderen) jo er helt hjemme i det der med at gå lige direkte til sagen, og tage fat helt konkret og komme ind der. Forklaringer som vi bruger som hørende, vi taler jo frygtelig meget. Vi skal lære at være mere konkrete i hvert fald.”*

Tre ud af fire deltagere har haft projektmedarbejderen med til møde med jobcentret. Det er dog ikke alene jobcentermedarbejderne, der har fordel heraf. Det har døve deltagere også (se kapitel 4).

#### 6.4.4 Fordel for virksomheder

Det tætte parløb hvor projektmedarbejder og jobcentermedarbejdere arbejder tæt sammen, er også en fordel for de virksomheder, hvor døve deltagere kommer i praktik eller får job.

Når projektmedarbejder og virksomhedskonsulent sammen har kontakt til arbejdsgiveren og begge deltager i møder med arbejdsgiveren, giver det mulighed for, at spørgsmål og evt. usikkerhed fra arbejdsgiver side kan afklares med det samme. Det medvirker til at skabe tryghed hos arbejdsgivere og afmontere den berøringsangst, der kan opstå ved at ansætte døve medarbejdere. Det gensidige samarbejde har således stor betydning for arbejdsgiveres mod på at åbne døren for døve deltageres praktik/ansættelse.

Kompensationsmuligheder kan på disse møder sættes i spil i situationen på en mere aktiv måde, da projektmedarbejderen som formidler af information og jobcentret som bevilger er til stede. Dette medvirker til at give arbejdsgiveren en oplevelse af smidighed. Der er styr på situationen og den døve arbejdssøgende bliver positioneret som en person, der har et hørehandicap, der kan kompenseres for.

Når en døv deltager starter i praktik/ansættelse har det værdi for arbejdsgiveren, at sagen ikke slippes der, men at der fortsat køres parløb i den løbende opfølgning. Arbejdsgiveren skal fortsat hurtigt kunne få fat i virksomhedskonsulent og projektmedarbejder for at afklare spørgsmål. Som vi har set i kapitel 5 er det også vigtigt, at projektmedarbejderen har mulighed for at aflægge besøg på arbejdspladsen og tale med døve praktikanter/medarbejdere på tegnsprog i situationer, hvor der er behov for det.

## 6.5 POSITIVE RESULTATER

Det tætte parløb og gensidige samarbejde mellem projektmedarbejder og jobcentermedarbejdere har givet positive resultater<sup>21</sup>. 27 % har således fået et ordinært job, 7 % har fået et fleksjob og 5 % har fået job med løntilskud. Begge parter anerkender hinandens betydning for opnåelse af de positive resultater. En jobcentermedarbejder udtrykker det således:

*”Men jeg tænker projektet kom sådan virkelig for alvor i spil, da vi samarbejdede i forhold til denne her læreplads. Og det lykkedes så, og vi fik den unge (deltager) videre og denne er godt i gang. Det er fantastisk, og det tænker jeg, at det havde været rigtig, rigtig svært, hvis ikke (projektmedarbejderen) havde været inde over.”*

En anden jobcentermedarbejder fortæller:

<sup>21</sup> For uddybning af statistik omkring resultater se figur 9, kapitel 5.

*”Der sker jo det, at det faktisk går bedre end forventet ude i denne praktik – tænker jeg, netop fordi det var det sted, som det var, ikke også, hvor de kunne håndtere det, og fordi (projektmedarbejderen) var på. Hun har føling med det hele vejen igennem.”*

### **6.5.1 KompetenceCenteret i Fredericia**

Samarbejdet med Jobcenter Fredericias KompetenceCenter er også et eksempel på, at det gode og gensidige samarbejde mellem projektmedarbejdere og jobcentre kan skabe resultater. På KompetenceCenter Fredericia er Jobcenter Fredericias job-, virksomheds- og afklaringskonsulenter samlet i en enhed. Borgerne visiteres til KompetenceCenteret af deres sagsbehandler til forskellige arbejdsmarkedsrettede og/eller afklarende forløb. I disse forløb indgår bl.a. undervisning, samtaler, værkstedsarbejde og praktikforløb.

Projektmedarbejderen og KompetenceCenteret har sammen målrettet indsatsen for at finde arbejdsområder, som matcher den døve deltagers kompetencer og evner set i relation til mulighederne på arbejdsmarkedet og de tilstedeværende kompensationsmuligheder. Som belyst i kapitel 6.4 har projektmedarbejder og jobcentermedarbejder dannet tæt parløb i kontakten til virksomheder og projektmedarbejderen har også bidraget med tegnsproget akut problemløsning i situationer med behov herfor.

Herudover har projektmedarbejderen givet generel information til medarbejdere i KompetenceCentret om døves særlige vilkår, kommunikation og kompensationsmuligheder. Under disse fælles informationsmøder har dialog været af stor betydning. Der er også samarbejdet konkret i forhold til en gruppe døve deltageres indskrivning på Kompetencecenterets værkstedsafdeling. Samarbejdet har været i form af undervisning i emner som selvindsigt, mål og ønsker for fremtidig beskæftigelse samt udarbejdelse af CV. I samarbejde med Tolkebooking har projektmedarbejderen har også undervist i brug af videotolkning med det formål at give døve deltagere færdigheder og tryk i anvendelse heraf.

Generelt har samarbejdet medvirket til at fremme den døve deltagers involvering i undervisningen og haft en positiv betydning i forhold til realistisk match mellem deltager og potentiel arbejdsgiver.

### **6.5.2 Mentor**

For at styrke døve deltageres introduktion til en virksomhed kan jobcentret bevilge en mentor<sup>22</sup>. Projektmedarbejdere har efter behov samarbejdet med jobcentre om bevilling og oprettelse af mentorfunktioner med henblik på at fremme døve deltageres opnåelse eller fastholdelse af aktiviteter, tilbud eller beskæftigelse på arbejdsmarkedet. En mentor kan bevilges for en tidsbegrænset periode og forventes at være midlertidig.

Mentorfunktion består i, at en medarbejder i virksomheden eller en ekstern konsulent varetager den særlige opgave at introducere, vejlede eller oplære den person, som skal

<sup>22</sup> Mentorer bevilges efter LAB §78

starte i praktik eller andet forløb i virksomheden. Opgaven ligger ud over, hvad arbejdsgiveren sædvanligvis forventes at skulle varetage for at modtage ledige i et forløb.

Et eksempel på en mentor, hvor projektmedarbejder og jobcentermedarbejdere har samarbejdet er en virksomhed i Odense, som har flere døve ansatte. Her har en døv medarbejder mentorfunktionen. Mentoren står for oplæring/introduktion af døve ledige, som kommer i praktik eller et andet forløb i virksomheden. Dette vurderes af projektmedarbejderen som en optimal løsning, da oplæringen sker ved direkte kommunikation på tegnsprog mellem mentor og praktikant.

I tilfælde hvor virksomheden ikke har døve medarbejdere, vil virksomheden udpege en kontaktperson, som har mentoropgaven. For virksomheden betyder det større velvillighed til at modtage en person med handicap, når de oplever smidighed i bevilling af kompensationsmuligheder. For døve ledige medvirker det til at give tryghed, at en udvalgt person i virksomheden er udpeget til at have særlig opmærksomhed rettet mod deres trivsel og sikre relevant information i forhold til arbejdsopgaver og virksomheden som helhed.

### **6.5.3 Mentorordning som mulig døråbner**

Selvom alle parter (virksomhed, kolleger og døv praktikant) har fordel af at anvende mentorordningen, er det ikke alle virksomheder, der benytter sig af denne mulighed. At mentorordningen kan medvirke til at åbne virksomhedens døre for døve praktikanter og efterfølgende sikre dem fastansættelse viser et eksempel fra Taulov Pakkecenter under Post Danmark. Her har projektmedarbejderen i samarbejde med Castberggård, Learnmark Horsens, Post Danmark og Jobcenter Fredericia oprettet en særlig tilrettelagt mentoruddannelse med særligt fokus på døve og svært hørehæmmede praktikanter. Kurset var af 5 dages varighed og kursisterne fik kursusbevis som ved andre mentoruddannelser under AMU. På uddannelsen deltog 12 medarbejdere fra Post Danmark og 2 medarbejdere fra Jobcenter Fredericia, som afholdt alle kursusudgifter.

Projektmedarbejderen har i samarbejde med Jobcenter Fredericia peget på egnede praktik kandidater, som efterfølgende blev godkendt af virksomheden. 3 døve deltagere har været i 8 ugers praktik og herefter opnået fastansættelse.

Det er planen, at der løbende etableres nye praktikforløb.





## 7 BEHOV FOR EN INDIVIDUEL HÅNDHOLDT INDSATS

Et af formålene med projekt "Et job til alle døve" var at udvikle, afprøve og implementere metoder til at sikre døve ledige deltagere, såvel forsikrede som ikke-forsikrede, en plads på arbejdsmarkedet. Undervejs i projektforløbet er forskellige metoder blevet afprøvet med varierende effekt. Dette kapitel omhandler den metode, der har vist sig at have størst effekt for projektets døve ledige deltagere. Her har det betydning, at projektets deltagere overvejende har befundet sig i jobcentrenes matchgruppe 1, men det er samtidig karakteristisk for deltagernes uddannelsesmæssige baggrund, at over halvdelen alene har et afsluttet eller ikke-afsluttet grundskoleforløb som højeste uddannelsesniveau. Herudover har en andel på 40 % en erhvervsuddannelse som højeste uddannelsesniveau. Aldersmæssigt befinder over 60 % af deltagerne sig i aldersgruppen 35–54 år, og flere mænd end kvinder har deltaget i projektet. Nedenstående metode er derfor specielt tilpasset denne gruppe ledige døve, hvorfor metoden ved andre målgrupper givetvis må justeres og tilpasses disse.

Det er vigtigt, at metoden tilpasses den enkelte døve ledige. Nedenstående er derfor elementer, der i varierende grad efter behov tilpasses individuelt. Et forløb i projektet strækker sig typisk over en længere periode og indeholder så tæt et samarbejde, at indsatsen bliver håndholdt.

Metoden medfører ikke automatisk fodfæste til alle projektets deltagere på arbejdsmarkedet, da 38 % ved udskrivning af projektet var registreret ledige<sup>23</sup>. Dette vidner om, at det er en kompliceret og tidskrævende proces at få døve deltagere ind på arbejdsmarkedet. 58 % af deltagerne har dog haft et positivt udbytte af deltagelse i projektet i form af opnåelse af en eller anden form for tilknytning til arbejdsmarkedet eller uddannelsessystemet<sup>24</sup> (se figur 9 kapitel 5).

### 7.1 VISITATION

Voksne døve forsikrede eller ikke-forsikrede ledige er henvist til projektet af tre kanaler: døvekonsulenterne, jobcentrene eller de har selv henvendt sig.

Henvisningen til projektet har varieret fra region til region, men døvekonsulenterne har gennemgående været en fast samarbejdspartner, da der her er en stor kontaktflade med stor viden om døve og døves særlige forhold at trække på. Der har vist sig store geografiske forskelle i måden hvorpå samarbejdet med jobcentrene har fungeret bedst. Baggrunden for det er dels, at jobcentrene er opbygget forskelligt og dels, at der er stor forskel på tilgængeligheden til jobcentermedarbejdere bl.a. afhængig af kommunens størrelse. Et specialdesignet samarbejde med jobcentrene giver derfor det bedste resultat.

<sup>23</sup> Ved afslutningen af projektet var der deltagere, der kun havde været kort tid i projektet, men som blev nødt til at stoppe, da projektet sluttede. Var projektet fortsat ville en del af disse sandsynligvis også have fået en plads på arbejdsmarkedet.

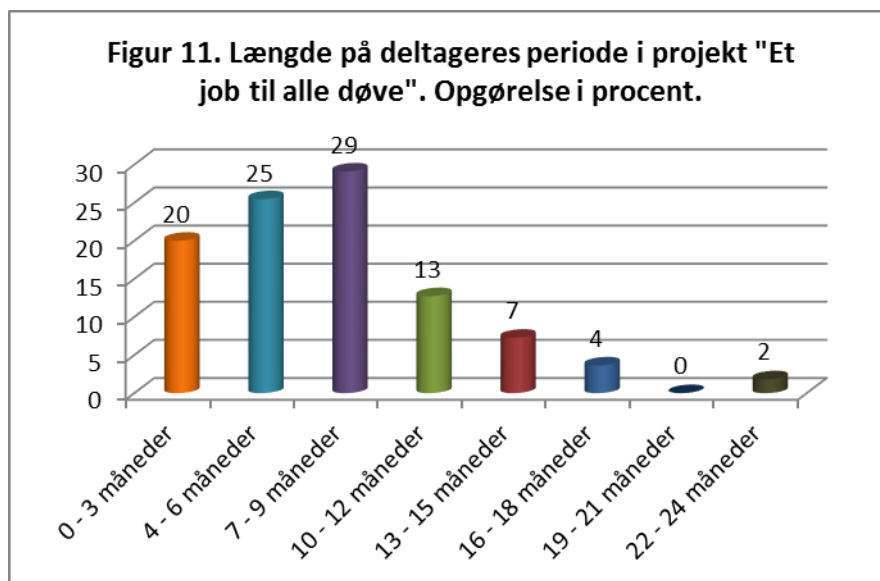
<sup>24</sup> Hertil kommer 4 % af deltagerne, der var sygemeldte ved udskrivning af projektet.

Samarbejdet med døvekonsulentordningen og jobcentre har givet projektmedarbejderne optimale muligheder for at udvælge deltagere. Det har været afgørende, at deltagerne enten har besiddet motivation til at opnå beskæftigelse, eller det er vurderet muligt at opnå denne motivation gennem motiverende samtaler.

Samarbejdet med konsulentordningen og jobcentrene har sikret projektet et antal deltagere, der svarer til den ressourcemæssige kapacitet i projektet. Behovet for støtte til døve ledige for at opnå en plads på arbejdsmarkedet er fortsat til stede efter projektets ophør ved udgangen af 2013, og vurderes at være større, da projektet undervejs har afvist deltagere grundet pladsmangel.

## 7.2 UGENTLIGE SAMTALER

Deltagerne har vist sig længere væk fra arbejdsmarkedet end først antaget og har haft behov for en længere periode i projektet. 29 % af deltagerne har således været 7–9 måneder i projektet og yderligere 13 % har været op til et år i projektet. Der er også en andel på 13 %, der har været fra et til to år i projektet. Se figur 11. Her fremgår det også, at hver fjerde deltager har været 4–6 måneder i projektet. En andel på 20 % har været op til tre måneder i projektet<sup>25</sup>.

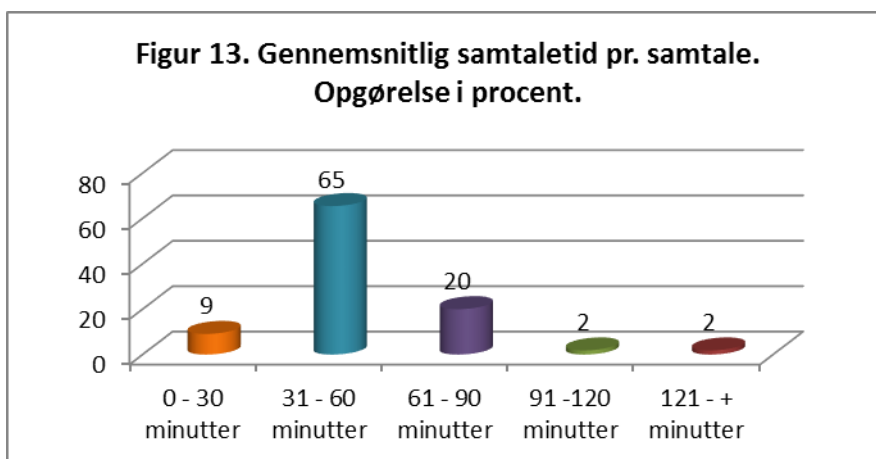
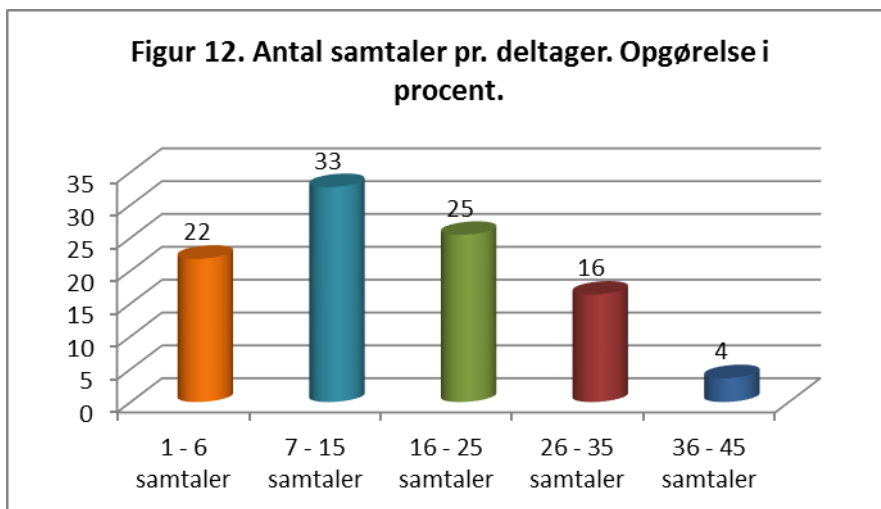


Det har ofte vist sig nødvendigt med mange samtaler, som oftest på ugentlig basis. En tredjedel af deltagerne har haft 7–15 samtaler og en fjerdedel af deltagerne har haft 16–25 samtaler. Se figur 12. Det er også værd at bemærke, at en andel på 16 % har haft behov for 26–35 samtaler og en andel på 4 % har modtaget op til 45 samtaler.

<sup>25</sup> De deltagere, der startede kort tid før projektperioden udløb, udgør en stor del heraf.

Størstedelen (65 %) af samtalerne har været mellem ½ -1 time, og 20 % har været 1½ time. Se figur 13. Der er også en lille andel af samtalerne (2 %), der i gennemsnit har været over 2 timer.

Der er altså behov for at sætte mange samtaler af, typisk i gennemsnit af en times varighed, til den enkelte døde deltager. Ligesom det er vigtigt at have ressourcer til et længere forløb på op til et år. En mindre del vil have brug for et forløb, der strækker længere end et år.



Indholdet af samtalerne har varieret fra deltager til deltager, og tager udgangspunkt i den enkelte deltagers aktuelle situation. De individuelle samtaler tilpasset kontekst har dog i starten typisk drejet sig om afklaring af den enkelte deltagers forudsætninger med fokus

på stærke og svage sider set i forhold til samfundsmæssige krav, afklaring af ønsker og realistiske jobområder herunder justering af jobønsker. Se kapitel 4.

Der har også været behov for motiverende samtaler i forhold til at holde modet oppe på den enkelte ledige og fortsætte indsatsen for at få fodfæste på arbejdsmarkedet. Der er også deltagere, der har haft behov for massiv støtte og motiverende samtaler til i job-søgningen at søge bredere.

### 7.2.1 Det rette match

Størsteparten af døve deltagere ønsker at opnå beskæftigelse på arbejdspladser, hvor der er andre døve medarbejdere. Sådanne arbejdspladser er primært indenfor særlige institutioner, som tilbyder undervisning af døve eller har døgn- og dagtilbud til døve med yderligere funktionsnedsættelser. Den arbejdskraft som her efterspørges, er primært uddannet arbejdskraft, hvorfor ufaglærte døve deltagere har svært ved at opnå ansættelse her. Der er dog et mindre antal produktions- og servicevirksomheder, der har flere ufaglærte døve ansatte.

På en arbejdsplads med flere døve medarbejdere har døve medarbejdere mulighed for, også i pauserne, at kommunikere med hinanden. Risikoen for at føle sig socialt marginaliseret og udenfor på arbejdspladsen minimeres, idet de har mulighed for at få en større grad af social tegnsproget kontakt på arbejdspladsen. I forhold til resten af arbejdspladsen kan døve medarbejdere dog fortsat føle sig socialt marginaliserede.

Samtidig sker der ofte en vidensdeling blandt døve medarbejdere, og informationsniveauet i gruppen øges. Det, at der er flere døve på samme arbejdsplads, betyder også, at der er flere tolkebrugere og samlet giver det en større pulje bevilgede tolketimer. På nogle arbejdspladser tilrettelægges dette i samarbejde med det lokale jobcenter på den måde, at der aftales en hustolkeordning, hvilket betyder, at der kan være tolk tilstede en stor del af arbejdstiden. Det er en fordel, da der i højere grad er mulighed for at benytte tegnsprogstolk, når behovet opstår.

Døve deltagere har derfor ofte et ønske om en arbejdsplads med flere døve ansatte. Når det ikke er muligt, kræver det ofte et større motivationsarbejde fra projektmedarbejderen at åbne op for accepten af og troen på, at det er muligt at fastholde et arbejde, hvor kollegaerne udelukkende er hørende, der ikke kan tegnsprog.

Det samme gælder den gruppe døve, der i mange år har været på samme hørende arbejdsplads, hvor de har oparbejdet deres faste arbejdsområde og fundet en måde, hvorpå de har kunnet indgå i samarbejdet og kommunikere med deres kolleger. Erfaringerne i projektet har vist, at hvis de bliver ledige opleves det for mange utrygt og uoverskueligt at skulle integreres på en ny arbejdsplads. De har ofte lavt selvværd i forhold til deres kompetencer, og de har svært ved at overskue kommunikationen på en ny arbejdsplads. Motivation, engagement, kendskab til kompenserende muligheder og åbenhed over for andre arbejdsområder bliver vigtige elementer i dialogen med projektmedarbejderen.

## 7.3 JOBSØGNING

Den individuelle indsats omkring selve jobsøgningen er også gennemført med udgangspunkt i ugentlige møder mellem projektmedarbejder og deltager.

### 7.3.1 Medansvar

Under hele processen har projektmedarbejderen søgt at lægge så stort ansvar og aktivitet som muligt over på den døve deltager. Dette for at fremme og bevare deltagerens ansvar for egen situation og med det formål at bidrage til, at deltageren tilegner sig kompetencer til i fremtiden at være i stand til i større grad at kunne håndtere lignende situationer. Det har generelt været en udfordring at øge deltagerens niveau for handling og aktivitet. Der kan være flere årsager hertil. Én af disse kan være, at døve deltagere kan opleve opgaven som svær og utryk p.g.a. kommunikationsvanskeligheder. Opvækstvilkår kan have betydning i forhold til manglende viden om systemer og strukturer i samfundet, og kan gøre det vanskeligt for døve deltagere at gennemskue de systemer, som de skal tage kontakt til. Nogle døve har desuden igennem opvæksten været vant til, at forældre og omgivelser har varetaget kontakten til omverdenen, og det bliver derfor svært for dem at ændre denne tillærte adfærd.

### 7.3.2 Udformning af ansøgning og CV

I fællesskab har projektmedarbejder og deltager på de ugentlige møder sorteret i jobopslag, som er oversat til tegnsprog efter behov. Har der været spørgsmål til jobopslaget, har projektmedarbejderen ringet til virksomheden for at afklare disse. En afklaring der har været en stor fordel i det videre jobsøgningsarbejde.

Svage dansksproglige forudsætninger har ofte medført et behov for støtte til at udforme ansøgning, også i tilfælde, hvor det drejer sig om tilretning af en generel allerede udformet ansøgning. For en del deltageres vedkommende er ansøgningen skrevet på den måde, at deltager og projektmedarbejder har talt på tegnsprog om muligheder for indhold, hvorefter projektmedarbejderen har formuleret ansøgningen på skriftlig dansk. Der er også behov for støtte til udarbejdelse af CV, som ofte er foregået på samme måde.

Der er også døve deltagere, der har haft begrænset eller intet kendskab til IT. Det har betydet, at de ikke selvstændigt har været i stand til at skrive f.eks. ansøgningen på computer, vedhæfte relevante kursusbeviser og sende den ved hjælp af mail. Andre har selv mestret dette og derfor selv stået for denne del.

Det generelt lave niveau for IT-kendskab har også betydet, at nogle døve deltagere har haft behov for støtte til den lovpligtige oprettelse af CV på jobnet samt oprettelse af elektroniske jobagenter. IT-støtten er som led i den individuelle håndholdte indsats tilrettet den enkelte deltagers videns- og kommunikationsniveau og er derfor foregået én til én.

En del ansøgninger er vedlagt skriftligt information om projekt "Et job til alle døve" samt korte og præcise fakta om døve, kommunikation med døve og kompensationsmuligheder.

Det er også et led i jobsøgningen at sende uopfordrede ansøgninger. Disse er ofte efterfølgende blevet fulgt op af en telefonisk henvendelse fra projektmedarbejderen.



### 7.3.3 Telefonisk kontakt til virksomheden

At ringe virksomheden op efter indsendelse af ansøgning har vist sig som en konstruktiv måde at tage kontakt på og medvirke til ved information og dialog om f.eks. kompensationsmuligheder at øge potentielle arbejdsgiveres lyst til at ansætte døve i f.eks. et praktikforløb

Projektmedarbejderne har også selv udført opsøgende arbejde over for virksomheder med henblik på at opdyrke praktikpladser eller muligheder for ansættelse. Den finansielle krise og situationen på arbejdsmarkedet har vanskeliggjort dette, idet efterspørgslen på arbejdskraft generelt har været meget sparsom. Det har været tidskrævende at kontakte virksomheder, og ikke alle virksomheder har haft tid til henvendelsen. I andre situationer har det vist sig mest hensigtsmæssigt, at det er jobcentrenes virksomhedskonsulenter, der tager kontakt til virksomheder. Dette afklares lokalt i samarbejde med det enkelte jobcenter.

### 7.3.4 Adfærd og normer på arbejdspladsen

En vigtig faktor i at opnå fodfæste på arbejdsmarkedet og fastholde dette er individuel undervisning i adfærd og normer på arbejdspladsen. Med en sparsom tilknytning til arbejdsmarkedet har hver tredje deltager haft behov for massiv støtte og rådgivning i adfærd på en arbejdsplads. Rollespil, hvor projektmedarbejderen spiller arbejdsgiver eller kollega, er ofte en effektiv måde at gennemgå dette stof på.

### 7.3.5 Bevidsthed om kompensationsmuligheder

En stor del af deltagerne (64 %) har haft behov for indgående vejledning og information om kompensationsmuligheder på arbejdsmarkedet. Ud over tegnsprogstolkning drejer det sig om personlig assistance, arbejdspladsindretning, isbryderordning, fortrinsadgang og tolk i forbindelse med efter- og videreuddannelse.

Projektmedarbejderne og en del døve deltagere har også løbende haft samtaler om erkendelse af hørehandicap med henblik på at øge motivationen til at anvende kompensationsmuligheder i det omfang, det er nødvendigt.

### 7.3.6 Forberedelse til jobsamtale

Det er også vigtigt for døve deltagere at forberede sig til jobsamtale. Ofte har deltagerne sparsom eller ingen erfaring med at være til jobsamtale, og har derfor behov for at gennemgå indhold og forløb af en samtale. Her har rollespil ligeledes vist sig som et konstruktivt redskab til at afprøve jobsamtalsituationen.

Enkelte døve deltagere har herefter selv klaret jobsamtalen sammen med en tolk<sup>26</sup>.

<sup>26</sup> Jobcenteret er ansvarlig for at bevilge tolkning til jobsamtale for døve ledige. Indkaldes døve til jobsamtale med kort varsel kan det være vanskeligt tidsmæssigt at bestille tolk og få en bevilling

Langt størstedelen af deltagerne, har dog valgt at tage projektmedarbejderen med til jobsamtalen eller samtale i forbindelse med praktik, for ved hjælp af information og dialog om f.eks. kompensationsmuligheder at medvirke til at få den potentielle arbejdsgiver til at åbne døren ind på arbejdsmarkedet. Dette rummer dilemmaer i forhold til signalværdien i at have en støtteperson med, da det også kan have den modsatte effekt, idet den døve jobsøger kan fremstå mindre selvhjulpen. Risikoen kan også være, at arbejdsgiver får fokus på vedkommendes støttebehov frem for de faglige kvalifikationer.

Det er dog projektets erfaring, at det er vigtigt, at arbejdsgiver gøres bekendt med de kompenserende muligheder. Når der skal tages stilling til dette dilemma, er der derfor brug for vurdering af og overvejelser om den døve jobsøgende deltager selv kan redegøre for sine kompensationsmuligheder uden at det tager fokus fra deltagerens faglige kvalifikationer, eller om der er mulighed at videregive disse oplysninger på anden vis. I nogle situationer har projektmedarbejderen f.eks. kontakten til arbejdsgiver inden samtalen. Den valgte fremgangsmåde har været tilpasset den enkelt deltagers behov.

#### 7.4 PRAKTIK SOM DØRÅBNER

I projektperioden har der vist sig en generel tendens til, at det er vanskeligt for døve jobansøgere at opnå beskæftigelse ved at søge opslåede stillinger.

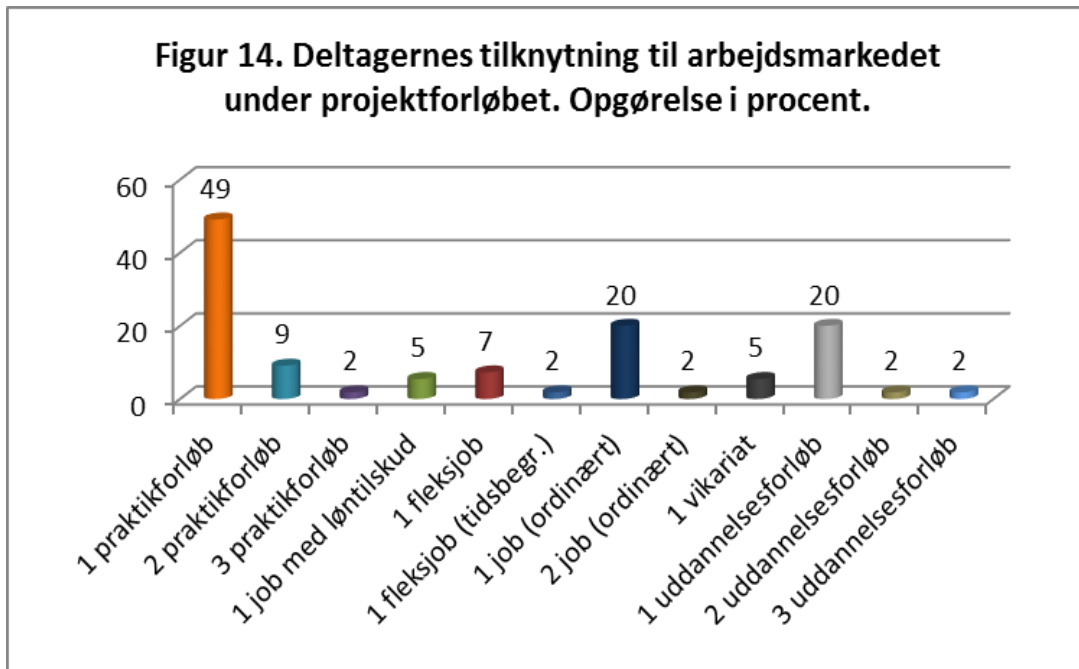
Til gengæld har praktikforløb meget tydeligt vist sig som en væsentlig fremmende faktor når døve, uanset beskæftigelsesform, skal finde fodfæste på arbejdsmarkedet.

Af figur 14 fremgår det, at halvdelen (49 %) af deltagerne har deltaget i et praktikforløb. 9 % har deltaget i 2 praktikforløb og 2 % har deltaget i 3 praktikforløb. Det kan være nødvendigt med flere forløb for at finde fodfæste på arbejdsmarkedet. Det drejer sig ikke kun praktikforløb men også uddannelsesforløb og ordinære job samt vikariater. Se figur 14.

Dette vidner om døve deltageres sårbare tilknytning til arbejdsmarkedet og, at de kan have vanskeligt ved at opnå en permanent tilknytning til arbejdsmarkedet. Som vi så i figur 9 kapitel 5 havde 27 % ved udskrivelse af projektet opnået ordinært job mens 5 % var i job med løntilskud, 7 % i fleksjob og 4 % i seniorjob. Det samlede tal herfor svarer ikke helt overens med den andel, der har været i praktik, hvorfor der må være en mindre

---

hertil. Deltagere har derfor oplevet, at det har været nødvendigt at udsætte jobsamtalen. Dette kan have betydning for døve deltageres mulighed for at opnå fodfæste på arbejdsmarkedet.



andel praktikforløb, der ikke har ført til en eller anden form for ansættelse på arbejdsmarkedet. Men det er kun en mindre andel, hvorfor praktikforløb har været en effektiv døråbner ind på arbejdsmarkedet for døve deltagere.

Mange arbejdsgivere har umiddelbart en holdning til døve jobansøgere som primært værende at betragte som handicappede personer, som de forestiller sig vil kræve mange ressourcer at have ansat, og som ikke vil være i stand til at levere en arbejdsindsats svarende til en hørende medarbejder. Det overordnede mål med praktik i forhold til arbejdsgiveren er derfor, at den døve praktikant kommer til at fremstå som en medarbejder med en funktionsnedsættelse, der kan kompenseres for, og derfor kan levere den ønskede arbejdsindsats.

For den ledige døve deltager hjælper praktikforløb til at (gen)erhverve selvværd på arbejdsmarkedet samtidig med, at det fremmer bevidstheden om, at vedkommende er i stand til at begå sig på en hørende arbejdsplads. Ofte øger det også indblikket i egne kompensationsmuligheder og motivationen til at benytte sig af disse.

Når jobsøgningen har resulteret i praktik, er denne ofte tilrettelagt inden for et arbejdsområde eller arbejdsfelt, som er forskelligt fra det, som deltageren tidligere har beskæftiget sig med. Det at prøve en anden type arbejde og finde ud af, at det er muligt at lære andre arbejdsfunktioner, har for manges vedkommende betydning for, at de efterfølgende er mere motiverede til at søge andre arbejdsfelter.

Med baggrund i disse erfaringer er intensiv indsats i forhold til at hjælpe døve deltagere i praktik et tiltag, der har positiv effekt på mange fronter. Indsatsen har også her været

individuel tilrettelagt ud fra den døve deltagers personlige og faglige kompetencer samt vedkommendes erfaring på arbejdsmarkedet.

Samarbejdet med jobcentrene har stor betydning i forbindelse med at finde interesserede arbejdsgivere, idet job- og virksomhedskonsulenterne har stort kendskab til virksomhederne i lokalområderne. I nogle kommuner har projektmedarbejderne haft mulighed for at samarbejde bredt med jobcentrene, hvorimod det i andre kommuner har været vanskeligt at opnå dette samarbejde. Kontakten til jobcentret har dog altid været etableret, når der skulle laves praktikaftaler, idet det er jobcenterets ansvar at bevilge praktikforløb.

## 7.5 TÆT OPFØLGNING PÅ ARBEJDSPLADSEN

Den individuelle håndholdte indsats fortsætter ind på arbejdsmarkedet, når døve deltagere har opnået praktik eller anden beskæftigelse. Det gælder både i forhold til den døve og i forhold til virksomheden. Målet er at medvirke til at fastholde den døve deltagers forbindelse til arbejdsmarkedet og gøre denne forbindelse permanent.

### 7.5.1 Information

Information til arbejdsgiver om døve, døves særlige vilkår, kommunikation og kompensationsmuligheder har stor betydning, da den medvirker til at nedbryde fordomme og positionerer den døve som en medarbejder med en funktionsnedsættelse, der kan kompenseres for. Berøringsangsten bliver minimeret og den døve får et bedre udgangspunkt for at opretholde sin position på arbejdsmarkedet. Tegnsprogsundervisning til kolleger kan være et element, der aktivt kan medvirke til at eliminere berøringsangsten. Information til den enkelte virksomhed skal være tilpasset virksomheden og det øjeblikkelige behov for information. Der skal således gives tilstrækkeligt og fyldestgørende information i den rigtige dosis på det rigtige tidspunkt, da det for nogle arbejdsgivere kan virke overvældende og tidskrævende.

### 7.5.2 Tolkning

I forbindelse med opstart på ansættelse eller praktik, er der brug for at projektmedarbejderen sammen med arbejdsgiver og den døve deltager vurderer tolkebehovet, og indsender ansøgning herom til jobcentret.

Aftaler om tolkning skal løbende justeres, da der ofte er et øget tolkebehov i starten, hvor der skal gives flere instruktioner i forbindelse med oplæring i arbejdsfunktioner.

Information om tolkning til arbejdsgiver og kolleger er vigtigt, og det er projektets erfaring, at arbejdspladser ofte har brug for tilvænnning til, at der er en fysisk tolk tilstede på arbejdspladsen. Overgangen bliver lettere jo mere viden arbejdsgivere og kolleger har om døve, døves særlige vilkår, tolkning og andre kompensationsmuligheder. Det er vigtigt at sikre, at der er tilstrækkeligt med tolkebistand, specielt i opstartsfasen, da der i modsat fald kan opstå misforståelser som er u hensigtsmæssige for det videre forløb.

### 7.5.3 Videotolkning

Videotolkning indebærer åbenlyse fordele i det omfang, at det teknisk fungerer, da tolken ikke behøver at være fysik tilsted på arbejdspladsen. Videotolkning erstatter ikke fysisk tolkning, men kan bruges ved kortere samtaler, hvor der her og nu er behov for dialog med tolk på arbejdspladsen. Videotolkning kan medvirke til, at døve medarbejdere i højere grad opnår social integration på arbejdspladsen. Grundet tekniske og sikkerhedsmæssige problemer (se bilag 1) er videotolkning dog endnu ikke udbredt på de arbejdspladser projektet har været i kontakt med.

### 7.5.4 Akut service

I nogle tilfælde kan en døv praktikant eller medarbejder have svært at finde ud af normer og regler på arbejdspladsen og have en adfærd, som arbejdsgiver umiddelbart kan have vanskeligt ved at forstå og håndtere. Her har en akut service, hvor projektmedarbejderen efter behov rykker ud og aktivt bidrager til løsning af misforståelser været fordelagtigt for både døve deltagere og arbejdsgiveren.

## 7.6 KOORDINERING

Der er behov for, at projektmedarbejderen har en koordinerende rolle på tre niveauer. Det drejer sig dels om koordinering i forhold til den døve deltager. Det er vigtigt med tæt kontakt og i fællesskab at aftale næste skridt i processen mod at få fodfæste på arbejdsmarkedet. Projektmedarbejderen har også overblik og den koordinerende funktion for den døve deltager i forhold til virksomheder og jobcenter.

Den koordinerende funktion kommer også i spil i forhold til virksomhederne. For virksomheden fungerer projektmedarbejderen som vidensenhed, der kan trækkes på efter behov samtidig med, at projektmedarbejderen for virksomheden fungerer som bindeled til jobcentret. Projektmedarbejderen bliver igen, den person der har overblik og koordinerer en smidig og effektiv vej for virksomheden gennem det, der fra virksomhedsside kan opfattes som en tidskrævende og umiddelbart svært gennemskuelig samling af forskellige ansøgninger, bevillinger, love og paragraffer. Det har også betydning for virksomheden, at projektlederen umiddelbart er let og hurtig af få kontakt til.

For jobcentrene får projektmedarbejderen en koordinerende funktion i forhold til den døve deltager, men også i forhold til rollefordeling i samarbejdet mellem projektmedarbejder, jobcentermedarbejdere og virksomhed.

## 7.7 SAMARBEJDE MED JOBCENTRE

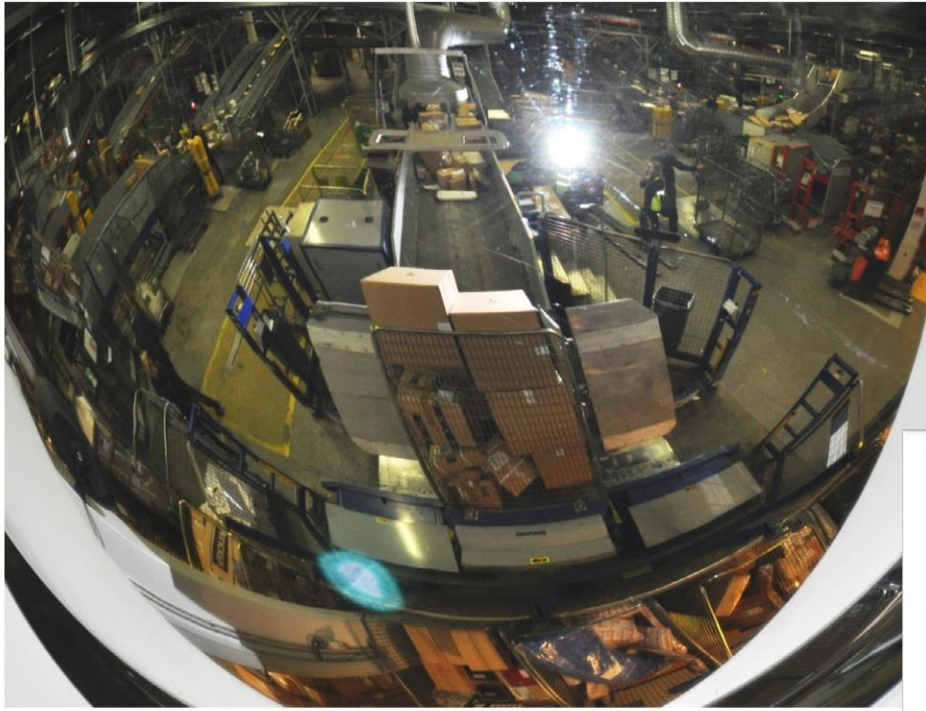
Projektmedarbejderens samarbejde med jobcentre har stor betydning for døve deltageres mulighed for at opnå fodfæste på arbejdsmarkedet, og udgør derfor også et vigtigt aktivt element i den håndholdte indsats. Samarbejdet kan med fordel specialdesignes og tilpasses det enkelte jobcenters organisering og tilgang til døve ledige. Rolleafklaring

vedrørende hvem gør hvad i forhold til døve deltagere og virksomheder er afgørende for et frugtbart samarbejde.

Information om døve, døves særlige vilkår, kommunikation og kompensationsmuligheder er også her af stor betydning. Det kan ske individuelt til den enkelte jobcentermedarbejder eller på fællesmøder til flere medarbejdere. Informationen medvirker også her til at nedbryde fordomme og fjerne berøringsangst og positionerer den døve arbejdssøgende som en person med et hørehandicap, der kan kompenseres for.

Et samarbejde om oprettelse af mentorordninger, hvor en medarbejder på den enkelte virksomhed varetager en særlig introduktions-, vejlednings- og oplæringsopgave, der ligger ud over arbejdsgiverens sædvanlige ansvar, er positivt. Det medvirker aktivt til at bane vejen for og fastholde døve ledige på arbejdsmarkedet.







## 8 DØVEKONSULENTORDNINGENS FREMTIDIGE INDSATS PÅ ARBEJDSMARKEDSOMRÅDET

I døvekonsulentordningen har der i den 2-årige projektperiode fra 2012 - 2013 været afsat forholdsmæssigt mange ekstra ressourcer, nemlig 1 ¼ årsværk, til via projekt "Et job til alle døve" at udvikle en intensiv indsats med rådgivning og vejledning til døve ledige, med det formål at give dem adgang til arbejdsmarkedet og sikre dem en permanent tilknytning hertil. Denne ekstra indsats har fungeret som et supplement til døvekonsulentordningens generelle tilbud om rådgivning på dette felt.

Erfaringerne fra projektet har vist, at der er et stort behov for en individuel håndholdt indsats for at bane vej ind på arbejdsmarkedet for den enkelte døve ledige. Samtidig er der også et stort behov for information til jobcentrene, som mange steder står meget famlende i kontakten med døve tegnsprogsbrugere, og videnskæssigt ikke altid føler sig tilstrækkeligt klædt på til at varetage opgaver i forbindelse med døve ledige.

Erfaringerne har også vist, at arbejdet med at hjælpe døve ledige tilbage til arbejdsmarkedet, er meget tids- og ressourcekrævende, idet en stor del af deltagerne har haft et massivt behov for støtte i forbindelse med afklaring og forberedelse til job. Det samme gælder selve jobsøgningen med sortering i jobannoncer, udformning af jobansøgning og CV samt forberedelse til jobsamtale. Har den døve deltager opnået praktik eller anden ansættelse på arbejdsmarkedet kan der fortsat være behov for støtte for at fastholde tilknytningen til arbejdsmarkedet.

Projekterfaringerne har også vist, at en ekstra indsats i form af en håndholdt indsats, giver bonus, idet over halvdelen af deltagerne var i gang med en eller anden form for beskæftigelse eller uddannelse ved projektets afslutning. Mange steder er indsatsen lykkedes som følge af et tæt samarbejde mellem projektmedarbejdere, deltagere, lokale jobcentermedarbejdere og virksomheder.

### 8.1 DØVEKONSULENTORDNINGENS MULIGHEDER

Dette kapitel omhandler ganske kort døvekonsulentordningens muligheder for at indarbejde dele af den håndholdte indsats i det generelle tilbud om rådgivning og vejledning på arbejdsmarkedsområdet.

Det står imidlertid ved projektets afslutning klart, at det ikke er muligt at fortsætte den meget intensive indsats med individuelle støtte til et stort antal ledige døve indenfor de nuværende eksisterende rammer. Det er der ganske enkelt ikke ressourcer til.

Hertil kommer, at det specialiserede socialområde lige nu er i spil. VISO (den Nationale Videns- og Specialrådgivningsorganisation) står overfor at skulle overtage den rådgivning, som ligger i de lands- og landsdelsdækkende tilbud, som er objektivt finansieret. Situationen for døvekonsulentordningen, som er en af disse ordninger, er derfor på nuværende tidspunkt uafklaret. Hvis den også overgår til VISO, er det uklart, hvilke ydelser, der vil blive lagt vægt på fremover, og hvilke ydelser VISO vil indgå kontrakt med

døvekonsulentordningen om. Det er usikkert i hvilken udstrækning arbejdsmarkedsområdet vil være en del heraf.

Denne usikkerhed om rammerne har en klar indflydelse på den nuværende planlægning af den fremtidige indsats på arbejdsmarkedsområdet under døvekonsulentordningen. Når rammerne og ressourcerne er afklaret, vil det danne baggrund for en mere detaljeret langtidsplanlægning. Et står dog klart, og det er, at der er behov for et fortsat indsats for at sikre døve ledige en vej tilbage på arbejdsmarkedet. Projekt "Et job til alle døve" viser også, at der med fordel kan tilføres flere ressourcer til dette område, da den individuelle håndholdte indsats for at skabe resultater er tids- og ressourcekrævende.

## 8.2 FOKUS PÅ SAMARBEJDE MED JOBCENTRENE

Med de nuværende ressourcer bliver en prioritering nødvendig. Erfaringerne fra projektperioden viser, at der har været en rigtig god effekt af, at projektmedarbejdernes og jobcentermedarbejdernes spidskompetencer sættes i spil og supplerer hinanden.

Erfaringerne fra de steder, hvor samarbejdet er lykkedes bedst har været:

- At samarbejdet bidrager til at målrette indsatsen for at finde det job, som matcher den enkelte døve ledige
- Når jobcentermedarbejdere og døvekonsulenter samarbejder i kontakten til arbejdsgiver, kan spørgsmål og usikkerheder afklares med det samme. Dette afmystificerer mange tvivlsspørgsmål, arbejdsgiver måtte have og giver denne mod til at åbne dørene for en døv medarbejder i en praktik eller en ansættelse
- Rådgivning i fællesskab om kompenserende muligheder giver arbejdsgiver en oplevelse af smidighed, og at der er "styr på situationen". Arbejdsgiver oplever den døve i mindre grad som handicappet, men med et hørehandicap, der kan kompenseres for
- I forbindelse med praktik eller ansættelse er det positivt, at der samarbejdes om opfølgning, så arbejdsgiverne kan få fat i både døvekonsulent eller en jobcentermedarbejder, afhængigt af problemstillingen og behovet for at der kommunikeres direkte på tegnsprog. Døvekonsulenten kan efter behov fungere som det koordinerende bindeled til jobcentret og virksomheden.

Døvekonsulentordningen har derfor valgt fremover at lægge hovedfokus på at fortsætte og videreudvikle det intensive samarbejde med jobcentrene, idet man herved når det største antal døve ledige.

Det viste sig også i projektperioden, at mange jobcentermedarbejdere ikke havde tilstrækkeligt kendskab til døvekonsulentordningen og ikke var klar over, hvor de kunne hente rådgivning og vejledning. Erfaringen er derfor, at der er behov for mere information om døvekonsulentordningen og for let adgang til at kunne trække på støtte. Dette vil døvekonsulentordningen også arbejde videre med.

### 8.2.1 Geografiske forskelligheder

Erfaringerne fra projektet har også vist, at der er meget store geografiske forskelle på, hvilke muligheder der har været for at etablere et tæt samarbejde mellem projektmedarbejdere og jobcentermedarbejdere.

Det har været slående, at det i større kommuner i hovedstadsområdet har været forbundet med størst vanskeligheder at etablere et samarbejde med jobcentrene på et overordnet plan som f.eks. med Odense og Fredericia. I hovedstadsområdet har projektmedarbejderen derfor brugt flest ressourcer på selv at støtte den enkelte døve, give individuel støtte til jobsøgning og samarbejde med den enkelte jobkonsulent. Der arbejdes fortsat på at etablere overordnet kontakt og samarbejde med jobcentrene i hovedstadsområdet.

Flere steder i provinsen er det lykkedes at etablere meget positive samarbejdsrelationer med jobcentre, som har ført til gode resultater for jobsøgende døve deltagere. Dette gælder både Jobcenter Fredericia og Jobcenter Odense, men også i forhold til andre jobcentre på Fyn og i Jylland.

I Fredericia, som har et meget stort antal jobsøgende døve, har projektmedarbejderen oprettet et godt samarbejde med Jobcenter Fredericia, og der er allerede fremsendt et konkret forslag til Jobcenter Fredericia om, at indgå et samarbejde hvor en døvekonsulent er til stede i jobcentret på et fast afsat tidspunkt hver anden uge.

## 8.3 FAGLIG NETVÆRKSGRUPPE

Efter projektets afslutning er der i døvekonsulentordningen blevet etableret en netværksgruppe med fokus på arbejdsmarkedsrådgivning, bestående af døvekonsulentrepræsentanter fra hele landet:

Formålet med netværksgruppen er:

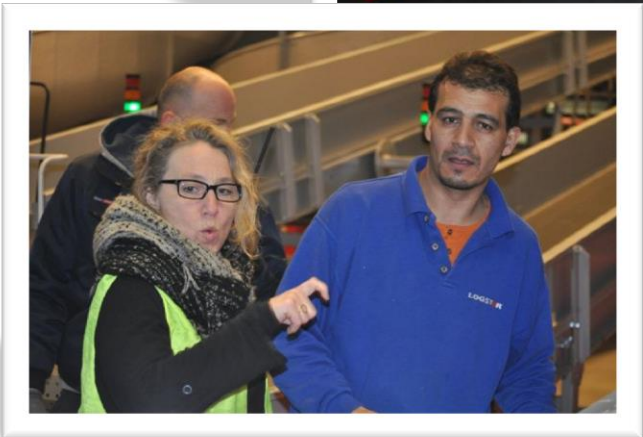
- At samle viden om døve og arbejdsmarkedet
- At sikre et fortsat højt fagligt niveau i døvekonsulentordningens tilbud på arbejdsmarkedsområdet
- At give faglig sparring til kolleger om arbejdsmarkedsforhold
- At skabe grobund i faggruppen for fortsat at yde døve ledige støtte til at komme i beskæftigelse eller fastholde job
- At tage initiativ til udformning af relevant informationsmateriale til bl.a. jobcentre og virksomheder
- At sikre nyhedsopdatering på CFD's intranet om døve og arbejdsmarkedet
- At være med til at skabe en vidensbank med materiale om området

Som nævnt ovenfor viste der sig på Sjælland at være et større behov for en individuel indsats end i resten af landet.

## 8.4 PÅ LÆNGERE SIGT

Døvekonsulentordningen vil fortsat have et stærkt fokus på behovet for rådgivning i forhold til arbejdsmarkedet. Når døvekonsulentordningens fremtidige rammer og finansiering er afklaret, vil det derfor også blive vurderet, om der på sigt er behov for en yderligere specialisering internt i ordningen, sådan at der afsættes særlige ressourcer til rådgivning til ledige døve. Dette vil være en afvejning i forhold til det samlede behov for rådgivning set i forhold til ordningens tilførte ressourcer.

På baggrund af erfaringer fra projekt "Et job til alle døve" er det døvekonsulentordningens ønske, at der tilføres flere ressourcer til at varetage indsatsen på arbejdsmarkedsområdet. Dette kan ske i form af projektmidler eller ved en mere permanent ressourcetilførsel.



## 9 CASES

I dette kapitel fremstilles fire cases (fra 9.1 til 9.4), der på hver sin måde illustrerer deltagerens forløb i projekt "Et job til alle døve". Af hensyn til anonymitet er deltagerens navne og andre mere personlige og lokale oplysninger ikke medtaget.

### 9.1 CASE 1: TÆT PÅ AT MISTE RETTEN TIL DAGPENGE

#### Baggrund

- 47-årig enlig forsørger
- Kortere erhvervsuddannelse indenfor fødevarerindustrien. Har ikke siden 2008 arbejdet indenfor sit fag, men ønsker arbejde indenfor faget
- Sporadisk erfaring indenfor rengørings- og vaskeribranchen
- Ledig siden 2010 og tæt på at miste retten til dagpenge

#### Sprogligt

Deltager bruger tegnsprog. Kan ikke tale forståeligt, men er god til at gestikulere og ikke bange for at kaste sig ud i kommunikationen med hørende. Deltager kan læse ord, men ikke indholdslæse nok til at forstå jobopslag i dybden. Kan skrive enkle sætninger, men ikke grammatisk korrekt. Ved længere tekster er der behov for tegnsprogstolkning, for at undgå misforståelser. Har før indskrivning i projektet været hos anden aktør, betalt af jobcenteret, og fået hjælp til udfærdigelse af CV, som bliver brugt i forbindelse med jobsøgning. Deltager havde ikke tænkt på, at CV'et skulle opdateres med f.eks. korrekt alder, eller med oplysning om deltagelse i kurser.

#### Jobsøgning

Der er brugt tid på, at deltagerens kvalifikationer matchede jobopslag, at arbejdstiderne passede ind i dagligdagen (ønskede f.eks. ikke natarbejde eller deltidsstillinger, men medbragte jævnligt jobopslag der indeholdt natarbejde, deltidsjob eller hvor der var efterspurgt kvalifikationer, som vedkommende ikke mestrede).

Til hver samtale blev der fulgt op på tidligere ansøgninger, hvad enten de var skriftlige eller telefoniske henvendelser. Deltager udførte de hjemmeopgaver, som vi havde aftalt: printe jobs ud fra [www.jobnet.dk](http://www.jobnet.dk) som var på *min side*. Deltager var god til at spørge venner, familie og andre i forhold til virksomheder, projektmedarbejderen kunne kontakte. Deltager var meget interesseret i at finde et job, og var indstillet på at søge bredt.

Projektmedarbejderen støttede med at oprette jobagenter hos større virksomheder, som servicemedarbejder, ufaglært kontomedhjælper, kantinemedhjælper, køkken- eller cateringmedhjælper. Deltager indtastede selv personlige oplysninger, men skulle have støtte til at vedhæfte dokumentation på eksamensbeviser, kursusbeviser og CV samt udfærdige ansøgning, som også skulle vedhæftes.

#### Kontakt til arbejdsgivere

Når realistiske jobs var fundet (opslåede/uopfordrede), ringede projektmedarbejder og deltager sammen til arbejdsgivere, hvor projektmedarbejderen tegnsprogstolkede samtalen, således at deltageren kunne gribe ind og kommentere og dermed føle sig ansvarlig for sin egen jobsøgning. Virksomhederne fik information om døve og deres vilkår i forhold til jobsøgning, samt information om deltagerens kvalifikationer. Somme



tider var der interesse og ønske om at få mere information, hvorefter dette er blevet fremsendt.

### **Kontakt til nuværende arbejdsgiver**

Efter 25 møder af en times varighed med projektmedarbejderen kommer der kontakt til en interesseret arbejdsgiver. På det første møde informerer projektmedarbejderen om døves vilkår, kommunikation og kompensationsmuligheder og praktikmuligheder bliver drøftet. Arbejdsgiver orienteres om, at deltager mister sine dagpenge og har derfor behov for fuldtidsarbejde snarest. Arbejdsgiver foreslår 4 ugers praktik med efterfølgende ansættelse 25 timer om ugen, med mulighed for senere ansættelse på fuldtid.

Efter adskillige opringninger fra projektmedarbejder aftales næste samtale. Da aftalen er med kort varsel, kan der ikke skaffes tolk, hvorfor projektmedarbejder tolker. Til samtalen vises deltageren rundt, hilser på de forskellige ansatte i huset, ser arbejdsfunktioner m.m., men arbejdsgiver vil gerne have betænkningstid.

Projektmedarbejder ringer og rykker for svar, og får besked på, at deltager kan starte om 2 dage, hvilket betyder, at praktikaftalepapirer og tolk skal være på plads. Da arbejdsgiver i mellemtiden har mistet de papirer, der blev udlevet på det første møde, afleveres disse personligt af projektmedarbejderen til underskrift med instruktion i, hvor de skal sendes hen.

### **Praktikaftale**

Ulønnet praktik 20 timer om ugen i 4 uger. Den første dag følger projektmedarbejderen med rundt, og deltager går i gang med sine arbejdsopgaver.

### **Samarbejde med arbejdsgiver**

Projektmedarbejderen har informeret arbejdsgiver og kolleger om det at have døveansatte, kommunikation og kompensationsmuligheder. Herudover har projektmedarbejder koordineret med virksomhed og jobcenter og medvirket til, at skemaer, aftaler og bevillinger om praktikforløb, tolk og videotolkning kom på plads.

Efter ansættelse har arbejdsgiver bedt projektmedarbejderen om hjælp til at klare problemstillinger om spilleregler på arbejdspladsen. Projektmedarbejderen har bl.a. talt med deltager om:

- at man ikke inddrager samtlige ansatte på arbejdspladsen i sine personlige problemstillinger omkring boligsalg, samvær med børn og økonomi
- at forklare, at man ikke må tage mad fra buffeten på arbejdspladsen, at man som servicemedarbejder ikke kan få massage, som de andre medarbejdere får – da deltagers ansættelse er i servicevirksomheden og ikke på stedet
- at man ikke må lave himmelvendte øjne og sige grimme ord til den tilsynsførende, som er deltagerens overordnede

Herudover har projektmedarbejderen hjulpet arbejdsgiver med at udfylde ansøgningskema vedrørende tegnsprogstolk til hygiejnekursus.

### **Samarbejde med jobcenter**

Den ansvarlige jobcentermedarbejder, som havde henvist borgeren til projektet handlede hurtigt med at bevilge til tolk til ansættelsessamtaler, og klargjorde praktikaftalepapirer med kort varsel.



Projektmedarbejder har også samarbejdet med den ansvarlige jobcentermedarbejder, som har ansvar for lov om kompensation til handicappede i erhverv, og fik med kort varsel bevilling til tolk under praktikforløb og den efterfølgende fastansættelse. Herudover blev der også bevilget kompensation til arbejdsgiver til personlig assistent, som skal bruge ekstra tid på at informere om arbejdsopgaver m.m.

### **Samarbejde med tolkefirma**

Projektmedarbejderen har haft kontakt til forskellige tolkefirmaer, som havde besvær med at levere tolk, dels fordi det var med kort varsel, dels fordi de ikke kunne stille med den samme tolk. Arbejdsgiveren ønskede ikke, at der kom flere forskellige tolke på arbejdspladsen, da dette gav utryghed blandt medarbejderne.

### **Videotolkning**

Projektmedarbejderen har informeret arbejdsgiver omkring fordelene ved videotolkning, aftalt møde på arbejdspladsen sammen med Tolkebooking, hvor der forsøges opsætning af Polycom på arbejdsgiverens bærbare computer. Dette lykkes ikke på dagen. Tolkefirmaet har efterfølgende forsøgt at få systemet til at virke, og har oprettet deltager som bruger, men ordningen er ikke anvendt.

### **Status**

Da virksomheden mistede serviceaftalen på den pågældende arbejdsplads, blev deltageren afskediget. Deltageren manglede på dette tidspunkt ca. 300 timer for at oppebære dagpenge i en ny periode, og virksomheden har tilbudt deltager job på anden arbejdsplads.

## 9.2 CASE 2: FRA UFAGLÆRT LEDIG TIL JOB MED LØNTILSKUD

### Baggrund

- 25-årig døv kvinde
- 9. og 10. klasse på Nyborgskolen, men uden afgangseksamen.
- Et års STU (særlig tilrettelagt ungdomsuddannelse) på døgntilbud for døve med yderligere funktionsnedsættelser
- Har ikke tidligere været på arbejdsmarkedet bortset fra kortere varende praktikophold
- Ufaglært og tilkendt førtidspension

På et møde i hjemkommunen i 2012 med deltagelse af projektmedarbejderen, medarbejdere fra Voksen Handicap og deltager blev mulighed for job med løntilskud (skånejob) drøftet. Deltager havde via sin familie kontakt til en medarbejder på en restaurant i lokalområdet og ønskede at prøve at komme i praktik der. Projektmedarbejderen kontaktede arbejdspladsen og jobkonsulent og aftalte tid til et møde med deltagelse af tolk. Arbejdspladsen var positiv overfor at ansætte deltager i praktik med 2 ugers ulønnet praktik som opstart. Arbejdsopgaven var primært rengøring og optælling på depot, samt på sigt mulighed for lettere opgaver i køkkenet. Arbejdstiden var 10 timer ugentligt.

Jobkonsulent og projektmedarbejder indgik en samarbejdsaftale i maj 2012 og projektmedarbejderen sørgede for tolkedækning ved første arbejdsdag og til opfølgingsmøder. På arbejdspladsen var der en medarbejder, som kunne lidt tegnsprog, og vedkommende blev derfor kontaktperson for deltager. Jobkonsulenten indgik efter praktikperiodens udløb aftale om løntilskud til virksomheden, som er et løbende tilskud, så længe ansættelsen varer, samt bevilling af tolk. Projektmedarbejderen tilsendte oplysninger til jobkonsulent vedrørende " Lov om compensation til handicappede i erhverv " om tolkedækning i praktikperioden og ved fremtidig ansættelse med løntilskud. (§ 5 stk.4 om virksomhedspraktik)

### Tolkning

Som et krav for fremtidig ansættelse skulle deltager bestå et hygiejne- kursus, som blev afviklet som et internt kursus. Almindelig praksis er, at et AMU center står for opgaven; men her var der tale om et internt kursus. Projektmedarbejderen drøftede med tegnsprogstolken, hvordan prøven, der forgik på PC/Internet, kunne aflægges. Det var en udfordring for tolk og deltager, da deltager ikke både kunne se på tolk og skærm på samme tid. Hverken tolk eller konsulent havde forudgående kendskab til, hvordan testen var opbygget. Dette undersøgte projektmedarbejderen.

Deltager bestod hygiejnekurset og kunne derfor forsat være ansat og måtte efterfølgende også gerne arbejde i køkkenet.

### **Videotolkning**

Der blev udleveret en tablet til brug ved videotolkning, men pga. af en meget svingende WI-FI forbindelse lykkedes det ikke at få etableret en funktionsduelig forbindelse til tolkecentralen. Virksomheden udskiftede deres WI-Fi system og i efteråret 2013 var forbindelsen forbedret, men i den mellemliggende periode havde deltager kontakt til et andet tolkefirma, der havde udlånt en smartphone, der kunne fungere sammen med deres tolkecentral.

### **Status**

I løbet af projektperioden har deltager opnået at gå fra 10 til 20 timers ugentlig ansættelse. Hun har bestået et hygiejnekursus, og er i gang med at øve sig i at bruge videotolkning. Selve arbejdet fungerer og chancerne for forsat ansættelse er store, da deltager er en stabil medarbejder, der også på sigt er interesseret i yderligere kurser, eksempelvis rengøringskurser.

### 9.3 CASE 3: VEJEN TIL EN LÆREPLADS

#### Baggrund

- 38-årig mand fra et andet nordisk land.
- Flyttet til Danmark for 20 år siden
- 2004 – 2008 arbejdet ufaglært indenfor byggebranchen
- Deltaget i 4 praktikforløb arrangeret af jobcentret
- Gennemført første del af håndværksuddannelse med skolepraktik på erhvervsskole

#### Kommunikation

Deltager er døv og kommunikerer på dansk tegnsprog. Han benytter tegnsprogstolk og kan læse og skrive dansk. Da hans modersmål er et andet nordisk tegnsprog, og da han har lært et andet skriftsprog i grundskolen, er såvel hans danske skriftsprog som dansk tegnsprog præget af dette.

Da deltager i slutningen af 2012 ikke har opnået beskæftigelse indenfor det fagområde, som hans 2-årige grunduddannelse er rette mod, valgte han efter drøftelse med sin døvekonsulent, at arbejde sammen med projekt "Et job til alle døve" mod at færdiggøre sidste del af sin uddannelse.

#### Samarbejde med jobcentret

Projektmedarbejderen kontaktede deltagers sagsbehandler og virksomhedskonsulent, og der blev udarbejdet en samarbejdsaftale med Jobcentret med henblik på støtte til at finde en læreplads, så deltager kunne færdiggøre sin uddannelse.

Ved indskrivning i projekt "Et job til alle døve" var deltager allerede i et kompetencegivende forløb i form af værkstedsarbejde i jobcenterregi.

Virksomhedskonsulenten havde forgæves søgt at finde en læreplads til deltager, men følte sig ikke tilstrækkeligt klædt på til at informere til virksomheder om døvhed og kompensationsmuligheder. Dette overtog projektmedarbejderen.

#### Ugentlige møder

Projektmedarbejderen havde ugentlige møder med deltager, hvor projektmedarbejderen støttede med at redigere CV, og der blev ydet håndholdt støtte til udarbejdelse af generel ansøgning, der blev revideret og tilpasset de fremadrettede ansøgninger.

Projektmedarbejderen bad deltager lave en liste over potentielle virksomheder til uopfordrede ansøgninger. Projektmedarbejderen foretog opkald til virksomhederne, som alle oplyste, at der ikke var plads til flere lærlinge. Nogle af disse virksomheder udtrykte desuden, at de ikke ressourcemæssigt havde mulighed for at ansætte en døv lærling, selvom projektmedarbejderen oplyste om kompensationsmuligheder samt døves traditionelt store succes indenfor det håndværksmæssige område.

#### Erhvervsskole

Projektmedarbejderen kontaktede erhvervsskolen, og der blev afholdt møde med den studievejleder og lærer, som kendte deltager fra det tidligere skoleforløb. Det viste sig, at den videre uddannelse skulle finde sted ved en erhvervsskole, som lå 100 km. væk. Dette

afskrækkede ikke deltager. Ved mødet blev det oplyst, at der indenfor det pågældende fagområde fandtes en konsulent i det faglige forbund.

### **Fagligt forbund**

Projektmedarbejderen tog kontakt til denne konsulent, som viste sig at have kontakt til et stort antal virksomheder, der beskæftigede medarbejdere indenfor området. Konsulenten havde kendskab til deltager fra det tidligere skoleforløb, og var interesseret i at hjælpe med at finde en læreplads. Det blev aftalt, at når der var kontakt til en virksomhed, kunne projektmedarbejderen bidrage med sin viden om døves situation, kommunikation og kompensationsmuligheder.

### **Praktik**

Der blev holdt møde på den erhvervsskole, som kunne tilbyde den aktuelle uddannelse. På mødet deltog deltager, projektmedarbejder, den faglige konsulent samt studievejleder og leder på skolen. Det blev aftalt at ansøge jobcentret om 2 ugers opdaterende AMU-kursus, som deltager manglede. Dette blev bevilget, og den faglige konsulent fik kontakt til en virksomhed, som var villige til at tage deltager i praktik.

### **Videotolkning**

Inden praktikstart havde projektmedarbejderen, i samarbejde med jobcentret, etableret videotolkning, udlånt tablet samt undervist deltager i brug af videotolkning. Ved praktikstarten blev det forsøgt at etablere videotolkning, men efter flere forsøg viste det sig ikke muligt grundet virksomhedens netforbindelse.

Der blev bestilt tegnsprogstolk til opstartsmøde samt en time dagligt de første arbejdsdage. Den praktikansvarlige medarbejder mente ikke, der var brug for tolkning, idet de fandt ud af samarbejdet ved hjælp af gestus, mimik og ved at vise arbejdsopgaverne. Deltager var enig i denne vurdering, og det lykkedes trods flere samtaler, ikke at motivere til, at der blev benyttet fysisk tegnsprogstolk i det daglige arbejde.

Formålet med praktikpladsen var, at deltager skulle opnå erfaring indenfor sit arbejdsfelt på en ordinær arbejdsplads, og det var håbet, at den pågældende virksomhed efterfølgende kunne ansætte deltager i et lærepladsforløb. Projektdeltager deltog i opfølgingsmøder ca. hver 4. uge, og praktikforløbet blev forlænget ad flere omgange til samlet at vare 5 måneder. Virksomheden meldte herefter ud, at de desværre ikke havde arbejde nok til at ansætte en lærling, og praktikforløbet blev afsluttet.

### **Ny praktikplads**

Umiddelbart herefter fik den faglige konsulent kontakt til en anden virksomhed, der tidligere havde haft en døv ansat, og som var villig til at tage en døv lærling. Tingene faldt pludseligt hurtigt på plads, og der blev etableret en 4 ugers praktik med efterfølgende aftale om læreplads. Deltager startede skoleforløb og var hermed i gang at færdiggøre sin uddannelse.

**Bindeled**

Projektmedarbejderen har under hele forløbet været bindeled mellem de involverede parter, og har været i dialog med arbejdsgivere samt studievejleder vedrørende vurdering af tolkebehov samt bevillingsansøgninger. Da situationen i sidste ende indebar behov for tolkning med kort varsel, har projektmedarbejderen haft kontakt til samtlige tolkeleverandører for at rekvirere tolkning i det omfang, det var muligt. Det har løbende været en fast del af projektmedarbejderens opgave at informere til alle parter om det at være døv, kommunikation med døve og kompensationsmuligheder.



## 9.4 CASE 4: ORDRENEGANG – TILBAGE PÅ ARBEJDSMARKEDET

### Baggrund

- 56-årig mand, født og opvokset i et østland. Kom til Danmark i 1982
- Erhvervsuddannelse som maskinarbejder
- Har siden 1982 arbejdet indenfor sit fag på ordinære vilkår
- Har de sidste 25 år arbejdet i samme virksomhed
- Opsagt i 2010 grundet ordrenedgang

### Kommunikation

Deltager er 100 % tegnsproget og kommunikerer med hørende ved at skrive på papir. Han klarer sig ok på dansk skriftsprog, men sætningsopbygningen er præget af dansk tegnsprog.

### Ugentlige samtaler

Deltager henvendte sig selv til projektet og var meget motiveret for at deltage. Sammen med projektmedarbejderen har deltager kontakttet potentielle virksomheder via telefon eller skriftlige ansøgninger. Det resulterede i 3 samtaler hos forskellige virksomheder. Deltager og projektmedarbejder har herefter haft samtaler om det "at være til samtale", hvordan man "sælger sig selv" og forløb og indhold i en jobsamtale.

### Praktik

Efter ½ år i projektet blev deltager tilbudt en virksomhedspraktik, hvor virksomheden var indstillet på efterfølgende at ansætte deltager, hvis forløbet havde været tilfredsstillende. Praktikforløbet varede 2 uger, og deltager blev herefter fastansat. Projektmedarbejderen informerede virksomheden om det at være døv, kommunikation med døve og kompensationsmuligheder, og var behjælpelig med at få bevilget videotolkning og opsætte udstyr. Projektet stillede bærbar PC til rådighed, men deltager oplevede mange frustrationer på grund af tekniske problemer og opgav til sidst at bruge videotolkning.

### Nyt job

Grundet uoverensstemmelser sluttede deltager sit forløb i virksomheden og kom tilbage i projekt "Et job til alle døve". Sammen med projektmedarbejderen blev der søgt uddannelsesyndelse, da deltager stod for at miste retten til dagpenge. Efter ½ år i projektet med jobsøgning kom deltager i ordinær beskæftigelse i den virksomhed, hvor han tidligere havde været ansat i 25 år. Deltager er fortsat ansat på denne virksomhed, og fortæller at ordrebøgerne nu er fyldte igen.



## 10 BILAG

### 10.1 VIDEOTOLKNING

De erfaringer, som projekt "Et job til alle døve" har gjort i løbet af den 2-årige projektperiode, har vist, at der fortsat er mange tekniske udfordringer forbundet med at bruge videotolkning, men når teknikken virker optimalt, er videotolkning en særdeles brugbar løsning, når det drejer sig om korterevarende beskeder i én til én kommunikation. Videotolkning betyder en langt bedre mulighed for løbende dialog mellem døve og hørende på arbejdspladsen. Det giver endvidere mulighed for at døve selvstændigt, uden hjælp fra hørende kollegaer, er stand til at foretage "telefoniske" opkald til eksterne samarbejdspartere.

Videotolkning erstatter ikke behov for fysisk tolkning, idet møder eller samtaler med flere kolleger på en og samme tid, ikke er hensigtsmæssigt via videotolkning. Desuden er det krævende at aflæse en videotolk på en skærm, hvorfor det bedst kan anvendes ved kortere samtaler.

Det er fortsat den enkelte døve, som afgør, hvorvidt og hvornår der ønskes henholdsvis videotolkning eller fysisk tolkning.<sup>27</sup>

Gennem flere år har der været gjort forsøg med IT-baseret videotolkning, men det har været yderst kompliceret at transmittere billeder med en hastighed, som gør det muligt at kommunikere på tegnsprog. Da billedkvaliteten kom i nærheden af det acceptable ønskede projekt "Et job til alle døve" at afprøve videotolkning med anvendelse af tablets eller bærbare computere.

Sammenholdt med fysisk tolkning indebærer videotolkning klare økonomiske fordele for de bevilligende myndigheder<sup>28</sup>, og jobcentre er således også meget positive over for videotolkning.

#### 10.1.1 Samarbejde om videotolkning

I projektperioden, hvor videotolkemuligheder skulle afprøves sammen med nye brugere på arbejdspladser, var der et behov for at have et tæt samarbejde med et tolkefirma, som var indstillet på at bruge den fornødne tid på afprøvningen. Projektet valgte at samarbejde med CFD's Tolkebooking<sup>29</sup>, der allerede i 2012 tilbød videotolkning til døve.

<sup>27</sup> Jævnfør ["Afgørelse i din sag om personlig assistance", Ankestyrelsen dateret 28. feb. 2012, .nr. 2400002-12](#)

<sup>28</sup> Prisen for fysisk tolk hos eksempelvis en deltager, som kom i beskæftigelse i Varde, som geografisk ligger i den dyreste zone, er 1195 kr./time hos Tolkebooking. Der opkræves altid for minimum 1 time ved fysisk tolkning, herefter pr. på begyndt ½ time. Ved videotolkning opkræves pr. påbegyndt kvarter. Prisen er 177,50 kr./kvarter.

<sup>29</sup> Tolkebooking under CFD er Danmarks største leverandør af tolkeydelser til døve, døvblinde og svært hørehæmmede.

### 10.1.2 Forskellige videotolkeplatforme

Der har igennem projektperioden kun været få udbydere i Danmark af videotolkning. Udbyderne har ikke været enige om, hvilken teknisk platform<sup>30</sup> videotolkning skulle udbydes på. Dette vurderes at have været bremsende for udbredelsen af videotolkning.

### 10.1.3 MMX

Ved projektets opstart benyttede Tolkebooking i samarbejde med Den Nationale Tolkemyndighed (DNTM) en MMX platform. I den første del af projektforsløbet i 2012 fungerede MMX platformen som en ren webbaseret løsning. Dette fungerede tilfredsstillende ved brug af stationær pc eller bærbar med fastnetopkobling, men ikke ved opkald fra en device<sup>31</sup>.

Producenten bag MMX platformen frigav imidlertid oktober 2012 en nyudviklet og længe ventet app til test og til brug for devices, som anvendte Android som styresystem. App'en viste sig at være meget driftssikker - både hvad angik opkobling til internettet via WIFI og via 3g dataopkobling. Ligeledes havde app'en den hidtidige klart bedste billed- og lyd kvalitet. På denne baggrund indkøbte projektet 7 stk. tablets<sup>32</sup>, og fik hurtigt derefter succes med at oprette videotolkning ved tre deltagere på deres arbejdspladser.

Imidlertid meddelte DNTM meget overraskende, november 2012, at man fra årsskiftet 2013 ville ophøre med at understøtte anvendelse af MMX platformen. Derved lod DNTM det være op til de enkelte videotolkeudbydere at afgøre, hvilken teknisk platform man ønskede at satse på. En afgørelse fra Datatilsynet<sup>33</sup> omkring anvendelse af Skype som platform tilkendegav, at der kunne være sikkerhedsmæssige problemer forbundet hermed.<sup>34</sup>

### 10.1.4 Polycom

Tolkebooking valgte at overgå til "Polycom Realpresence", hvorfor det ikke længere var muligt at tilbyde videotolkning til de allerede oprettede MMX videotolkebrugere. Polycom kom i løbet af første halvår 2013 til at fungere tilfredsstillende som platform for videotolkning fra stationære samt bærbare pc'erne med fastnet opkobling. Imidlertid viste platformen sig at være sårbar i forhold til anvendelse af de indkøbte Android tablets. Både stabilitet og billedkvalitet viste sig at være væsentligt dårligere.

<sup>30</sup> De 4 mest anvendte platforme har været MMX, Skype, FaceTime og Polycom.

<sup>31</sup> Device er en fælles betegnelse for tablets, iPad og smartphones m.m. som på trods af forskellige styresystemer har det til fælles, at de kræver opkobling til internettet via enten trådløs opkobling eller teledataabonnement.

<sup>32</sup> ASUS tablet, pad 300 TF incl. tastatur

<sup>33</sup> Datatilsynet, "Kommunes ønske om brug af Skype", dateret 30.8.2012, journalnr. 2012-323-0022

<sup>34</sup> Lydkvaliteten på Skype har første prioritet frem for billedkvaliteten. Denne tekniske prioritering er ikke en fordel for døve, der er afhængig af billedkvaliteten. FaceTime er afgrænset til alene at være anvendelig for brugere som anvender Apples produkter og det dertilhørende IOS styresystem. Kvalitetsmæssigt er FaceTime faktisk en meget anvendelig platform, men FaceTime vurderes at være forbundet med samme sikkerhedsmæssige problemstillinger som Skype.

### 10.1.5 Anvendelse af videotolkning i projektet

Projektet har derfor i sit forsøg på at udbrede videotolkning oplevet mange tekniske forhindringer, der har ligget udenfor projektets ansvarsområde.

Anvendelse af videotolkning har været præsenteret for i alt 16 projektdeltagere fordelt over hele landet, men blev kun gennemført med succes i få tilfælde.

Ud af disse har 5 fået videotolkning præsenteret via projektets samarbejde med KompetenceCenteret i Fredericia<sup>35</sup>. Se kapitel 6.

Antallet af deltagere, som med fordel har kunnet anvende videotolkning som et redskab til at bedre kommunikationen med deres hørende kolleger og arbejdsgiver, har således ved projektets afslutning vist sig at være væsentlig lavere end forventet.

### 10.1.6 Tekniske udfordringer

De praktiske erfaringer fra projektet med etablering af videotolkning viser, at der er en række tekniske faktorer som spiller ind på, hvorvidt videotolkning bliver en succes for døve på arbejdsmarkedet.

Ud over de konsekvenser, som valget af platform kan have, har forsøgene med etablering af videotolkning med al tydelighed vist, at det er meget vigtig at have styr på de tekniske specifikationer, hvad angår adgang til internettet. Dette gælder både for fastnet og trådløs opkobling til nettet.

Den altafgørende faktor er en stabil og sikker opkobling til internettet med en tilstrækkelig hurtig opkobling og downloadingshastighed. Virksomhederne, som projektet har været i kontakt med, har haft meget forskelligartede internetløsninger med meget forskelligt internet stabilitet, hastighed og firewall løsninger. Det har derfor kun i ganske få tilfælde vist sig forholdsvis ukompliceret at etablere videotolkning, og da har det overvejende været til en stationær samt bærbar pc'er med fastnet opkobling. Kan videotolkning ikke ske via en tablet med trådløs forbindelse begrænser det mulighederne for anvendelse. Deltagernes krav til videotolkning er, at det kan bruges her og nu i den bestemte situation uden tekniske problemer og ventetid. Det skal f.eks. ikke kun være tilgængeligt i et bestemt lokale i en bestemt del af virksomheden, hvor deltager normalt ikke færdes. Når videotolkning ikke kan ske via en tablet med trådløs forbindelse, begrænser det mulighederne for anvendelse, og både virksomhed og døve deltagere mister interessen. Ellers ser mange deltagere videotolkning som en mulighed for at modtage korte beskeder og afklare mindre spørgsmål. Derudover er der ønske om at få bevilling til at bruge

---

<sup>35</sup> KompetenceCenteret er en del af Fredericia Kommunes Arbejdsmarkedsafdeling som foretager afklaringsforløb med henblik på afdækning af borgernes ressourcer og barrierer i forhold til arbejdsmarkedet



videotolkning i pauserne på arbejdspladsen<sup>36</sup>, og dermed få mulighed for at opnå en højere grad af social integration på arbejdspladsen.

Erfaringerne viser, at det som hovedregel desværre ikke er muligt at benytte virksomhedernes allerede fungerende internet pga. af tekniske og sikkerhedsmæssige problemstillinger. Løsningen ser derfor på nuværende tidspunkt ud til at være etablering af en ny og selvstændig internetopkobling på den konkrete arbejdsplads med døve ansatte.

Selvom forbindelsen så virker, kan der være optaget på linjen til videotolkning, og brugere kan opleve ventetid, da de nuværende platforme ikke er i stand til at håndtere flere opkald samtidigt. Dette opleves som u hensigtsmæssigt i en arbejdssituation.

### 10.1.7 Usikkerhed hos brugerne af videotolkning

Nogle deltagere har haft en vis berøringsangst overfor videotolkning. Det kan være i forhold til at foretage et opkald, men også i forhold til hvorvidt det var muligt at blive forstået af videotolken og også selv at aflæse videotolkningen.

Selvom videotolkning er væsentlig anderledes og mere ressourcekrævende for den enkelte døde, så har denne usikkerhed dog for langt de fleste af deltagerne vist sig ret hurtig at kunne opvejes af de åbenlyse fordele - nemlig at kunne indgå i en hurtig dialog med en hørende kollega. Sammen med projektmedarbejderne, der har givet en individuel introduktion til videotolkning, har deltagerne opnået fortrolighed med videotolkning. Denne introduktion har stor betydning for at minimere usikkerheden hos kommende videotolkebrugere.

### 10.1.8 Fremadrettet

Vi tror fortsat på, at videotolkning er en fremadrettet teknologi, som i stigende grad vil blive anvendt af døve på arbejdsmarkedet, men vi ser også en række udfordringer i forhold til teknisk udstyr, internetforbindelser og support, der skal tages hånd om.

Ønsker jobcentrene at støtte op om muligheden for, at den enkelte døde kan benytte videotolkning på arbejdspladsen, så vurderes den mest optimale løsning på nuværende tidspunkt at bestå i etablering af en selvstændig og lukket internetforbindelse helt uafhængigt af virksomhedens egen internetforbindelse. Er jobcentrene indstillet på at bevilge dette samt det dertilhørende løbende abonnement, vil det være et skridt på vejen mod at gøre videotolkning mere tilgængeligt for døve på arbejdsmarkedet.

Dernæst viser al erfaring fra projektet, at selve supportfunktionen på virksomhederne har af afgørende betydning for, at videotolkning på den enkelte virksomhed kan blive en succes. Både hvad angår det rent tekniske i forbindelse med oprettelse af opkobling til internettet, men også varetagelse af den løbende tekniske support. Hvem der kan

<sup>36</sup> Det er projektets erfaring, at jobcentrene ikke har ensartet bevilling på dette område



varetage denne supportfunktion er for nuværende uafklaret. Supportfunktionen kan medvirke til at sikre:

- formidling af viden om videotolkning, herunder hvilke tekniske specifikationer, der kræves for at få oprettet den nødvendige stabilitet samt billed- og lydmæssige standard, som skal være til stede for at kunne gennemføre videotolkning
- formidling af viden om hvilke tekniske standarder, som skal være til stede ved henholdsvis anvendelse af computer eller devices.
- at virksomheden ved nedbrud – som erfaringsmæssigt opstår fra tid til anden – har adgang til en hotline, hvorfra der kan ydes ad hoc teknisk support.

Som noget nyt har Polycom platformen åbent op for en ny funktion, som indebærer muligheden for at dele dokumenter og fotos under en videotolkning. Dette kunne fremadrettet indebære nye udviklingsmuligheder i forhold til, at døve med læsevanskeligheder kunne få videotolket materiale som er blevet udleveret på arbejdspladsen.