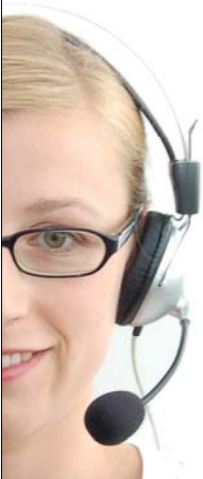


En kvalitativ undersøgelse
gennemført i fem virksomheder



Mangfoldighedsmåling af døve tegnsprogsbrugeres arbejdsliv

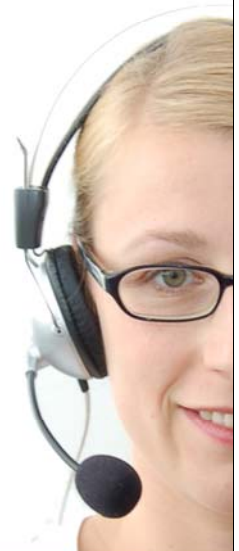
Dokumentation af metode, proces og resultater
af Lene Sørensen og Jesper Piculell



Finansieret af Arbejdsmarkeds-
styrelsens Handicappulje



Udarbejdet i samarbejde med
EU-Socialfondsprojektet TegnKom



Jobcenter Århus Nord 2006

INDHOLD

SIDE	KAPITEL	AFSNIT	
3			Forord
4	1.0		Resumé
5	2.0		Sammenfatning med konklusion
			Idékatalog 1 til virksomheder med en hørende kultur
			Idékatalog 2 til virksomheder med en døvekultur
11	3.0		Introduktion
			Mangfoldighedsmålingens egen søgemodel
			Hånd i handske
20	4.0		Virksomheder med en hørende kultur
20		4.1	Intro til kapitel 4 og til afsnittet Deltagelsen
21		4.2	Resumé af deltagelsen i en hørende kultur
21		4.3	Viden og kompetencer
24		4.4	Opgaver og krav
25		4.5	Kommunikation
27		4.6	Kontakt og relationer
30		4.7	Fremtid
32		4.8	Intro til afsnittet Konteksten
32		4.9	Resumé af konteksten i en hørende kultur
32		4.10	Hjælpe midler og støtteordninger
35		4.11	Følelsesmæssig og praktisk støtte
37		4.12	Holdninger og forventninger
39		4.13	Det offentlige støttesystem

SIDE	KAPITEL	AFSNIT	
39	5.0		Virksomheder med en døvekultur
39		5.1	Intro til kapitel 5 og til afsnittet Deltagelsen
40		5.2	Resumé af deltagelsen i en døvekultur
41		5.3	Viden og kompetencer
44		5.4	Opgaver og krav
45		5.5	Kommunikation
47		5.6	Kontakt og relationer
48		5.7	Fremtid
49		5.8	Intro til afsnittet Konteksten
49		5.9	Resumé af konteksten i en døvekultur
50		5.10	Hjælpemidler og støtteordninger
50		5.11	Følelsesmæssig og praktisk støtte
51		5.12	Holdninger og forventninger
52		5.13	Det offentlige støttesystem
54		Bilag 1	Interviewguide til døve medarbejdere
58		Bilag 2	Interviewguide til hørende kolleger
61		Bilag 3	Interviewguide til hørende chefer
64		Bilag 4	Litteratur
65		Bilag 5	Styre- og arbejdsgruppernes medlemmer
		Bilag 6	Idékatalog 3 til virksomheder generelt
			Hvad fungerer godt og hvad skal der udvikles på

Forord

Jobcenter Århus Nords projektafdeling har gennem en årrække arbejdet udviklingsmæssigt med temaet døve og arbejdsmarkedet. I 2005 påbegyndte projektafdelingen EU-Socialfondsprojektet Tegnkomp, der fokuserer på IKT-støtte til døve på arbejdsmarkedet. I denne forbindelse blev det konstateret, at der er behov for en dokumenteret viden om døves daglige håndtering af arbejdslivet, herunder kommunikationen og samspillet med kolleger og chefer.

Derfor ansøgte projektafdelingen i 2005 Arbejdsmarkedsstyrelsens Handicappulje om puljemidler til gennemførelse af denne mangfoldighedsmåling. Takket været Arbejdsmarkedsstyrelsens tilsagn om støtte til mangfoldighedsmålingen, har det været muligt at gennemføre en omfattende og ambitiøs udviklingsproces, som dokumenteres i nærværende rapport.

Mangfoldighedsmålingen er blevet til i et tæt samarbejde med styre- og arbejdsgrupperne bag målingen. Der skal rettes en stor tak til alle medlemmer af styre- og arbejdsgrupperne, som engageret har medvirket til, at den formentligt første mangfoldighedsmåling af sin art nu er gennemført og dokumenteret. Vedrørende udvikling af mangfoldighedsmålingens design og interview-gennemførelse, vil vi gerne rette en særlig tak til Jydsk Pædagogseminarium, Videncenter for Social Integration og Rummelighed (VISIR), for et inspirerende samarbejde.

Mangfoldighedsmålingen kortlægger den døves arbejdsliv på fem virksomheder. På alle involverede virksomheder har en døv medarbejder, en hørende kollega og en hørende chef stillet sig til rådighed for rundvisning og interviews. Alle virksomheder har taget særdeles godt imod hele holdet bag mangfoldighedsmålingen, og har interesseret fulgt arbejdsprocessen.

Vi skylder de fem virksomheder en stor tak for deres engagerede medvirken, og for den åbenhed, vi alle er blevet mødt med.

Jobcenter Århus Nord, december 2006

Lene Sørensen

Jesper Piculell

1.0 Resumé

Nærværende mangfoldighedsmåling er en kvalitativ undersøgelse af døve medarbejders deltagelse på arbejdspladsen og af konteksten for denne deltagelse.

Mangfoldighedsmålingen er udført efter opdrag fra Arbejdsmarkedsstyrelsens Handicap-pulje i 2005-2006.

Mangfoldighedsmålingen bygger på femten kvalitative interviews, der er foretaget i fem danske virksomheder. Interviewene er gennemført med udgangspunkt i tre spørgeguides, som er designet på baggrund af WHO's ICF-model.

I hver virksomhed er den døve medarbejder, den nærmeste kollega og nærmeste chef interviewet.

De fem involverede virksomheder består af tre virksomheder med en hørende kultur og to virksomheder med en døvekultur. Alle fem virksomheder er fælles om et synligt socialt engagement, men er ellers vidt forskellige opgjort på en række virksomhedsstrukturelle og virksomhedskulturelle parametre.

Mangfoldighedsmålingen viser overordnet, at der er markante forskelle på den døve medarbejders arbejdsliv i virksomhederne med hørende kultur, og i virksomhederne med døvekultur.

Overordnet set har de døve medarbejdere i virksomhederne med hørende kultur ofte flere barrierer i deres arbejdsliv, end de døve medarbejdere i virksomhederne med døvekultur.

I mangfoldighedsmålingens virksomheder med hørende kultur arbejder den døve medarbejder ofte ret isoleret, opgavemæssigt og kommunikativt. Kommunikationen i dagligdagen er vanskeliggjort af, at man hørende og døve imellem ikke har ét fælles, velfungerende sprog.

Via kommunikationen, som ofte er ret begrænset, og overvejende er snævert fokuseret på den døve medarbejders opgaver, er den døve medarbejder ofte i et informationsunderskud.

Dette underskud medvirker til, at den døve medarbejder ofte oplever og signalerer stress. Således oplever de hørende kolleger og chefer, at det styrker deres døve kollega, med meget velafgrænsede, tydelige opgaver og ansvarsområder.

Virksomhederne med hørende kultur peger selv på øget brug af tolkning og på styrkelse af den døve medarbejders kompetencer i skriftlig dansk (en døv medarbejder ønsker sig, at de hørende kolleger ville lære sig blot grundlæggende tegnsprog) som forhold, der kunne styrke samarbejdet mellem hørende og døve i virksomheden.

I mangfoldighedsmålingens virksomheder med døvekultur arbejder den døve medarbejder integreret, og som fulgyldig medarbejder opgavemæssigt og kommunikativt. Dette sker på grundlag af stærke specifikke kompetencer. I disse virksomheder udgør døvhed en kompetence, fordi de døve medarbejdere ofte er stærkest med hensyn til tegnsprogskompetencer.

Den døve medarbejder oplever hér sit arbejde som udfordrende og overkommeligt. Derfor opleves den døve medarbejder normalt ikke som mere stresset end hørende

medarbejdere. Kontakt og relationer mellem hørende og døve medarbejdere fungerer godt, på grund af at kommunikationen fungerer smidigt.

I virksomheder med døvekultur er der ofte meget begrænset behov for hjælpemidler og støtteordninger, herunder for tolkebistand. Dog påpeges det, at i dialogen med det offentlige støttesystem er det vigtigt, at den finder sted via tegnsprog og tolkning, frem for via en skriftlig kommunikation.

Det påpeges endvidere, at de døve medarbejdere med fordel kunne styrke kompetencerne i skriftlig dansk, samt flere sider af de personlige kompetencer, der er i spil på arbejdspladsen.

2.0 Sammenfatning med konklusion

Baggrund

Døve tegnsprogsbrugere har vanskeligt ved at opnå en tilknytning til arbejdsmarked på samme niveau, som den øvrige befolkning. Samtidig er døve tegnsprogsbrugeres uddannelsesniveau lavere end den øvrige befolknings og gruppen af døve tegnsprogsbrugere, der har vanskeligt ved at klare uddannelse og arbejdsmarked, er stigende. Der er derfor behov for viden om døve tegnsprogsbrugeres arbejdsliv. Med denne viden vil indsatsen rettet mod døve i fremtiden kunne kvalificeres yderligere.

Metode

I denne mangfoldighedsmåling kortlægges oplevelsen af de døve medarbejders deltagelse og konteksten for denne deltagelse i fem virksomheder. Mangfoldighedsmålingen kortlægger via kvalitative, narrative interviews oplevelsen blandt døve medarbejdere, hørende kolleger og hørende chefer. Tre af undersøgelsens fem virksomheder repræsenterer en hørende kultur, mens de to øvrige virksomheder repræsenterer en døvekultur.

Samlet konklusion

Døve medarbejdere ansat i virksomheder med hørende kultur udgør normalt et absolut **mindretal** af virksomhedens arbejdsstyrke – her er der meget ofte ansat en eventuelt to døve medarbejdere.

Disse døve medarbejdere oplever, at **kommunikation** med kolleger og chefer er **vanskelig**, og derfor ofte finder sted i **begrænset** omfang. Kommunikationen begrænser sig ofte til alene at omhandle **opgavespecifikke informationer** – informationer, der meget snævert er knyttet til den døve medarbejders opgaver.

Den døve medarbejder har således ofte et **informationsunderskud** om hvad der foregår i andre dele af virksomheden, på et overordnet strategisk- og på et operationelt niveau. Den døve medarbejders informationsunderskud understøtter eller udvikler ofte en **tilpasningsorienteret adfærd**.

Denne adfærd betyder, at den døve medarbejder typisk foretrækker faste og veldefinerede opgaver med ret begrænset kommunikation med kolleger og chef.

Den tilpasningsorienterede adfærd hjælper den døve medarbejder **på kort sigt** med at

fastholde sit job, gennem succes med at varetage en veldefineret opgave. Adfærden betyder samtidig, at den døve medarbejders **stress** kan holdes på et niveau, som ikke virker påfaldende i virksomheden. Ofte aflæser den øvrige arbejdsplads nemlig den døves forvirring og stressede adfærd som en "lav stresstærskel", også selvom det, at den døve til tider udviser stress, ofte bunder i den døve medarbejders informationsunderskud.

På længere sigt er den tilpasningsorienterede adfærd dog medvirkende til at fastholde den døve medarbejder i en vanskelig position:

Samme opgaver i en lang årrække fører alt andet lige til en mere begrænset kompetenceudvikling via arbejdet, end skiftende og/eller udvidede opgaver over samme årrække ville gøre. Denne tendens styrkes yderligere af, at den døve medarbejder på den hørende virksomhed, ofte fokuserer mindre på formaliseret efter- og videreuddannelse, end hørende kolleger.

Samfundet, virksomheden og den døve medarbejder selv, ville alle vinde, hvis man ændrede den tilpasningsorienterede adfærd, til i højere grad at være en **udviklingsorienteret adfærd**. På længere sigt er den tilpasningsorienterede adfærd ikke bæredygtig, fordi den hører industrisamfundets arbejdsmarked til. I fremtiden bør samfundet (støttesystem, handicappolitikens menneskesyn m.v.) virksomheden og den døve medarbejder styre i retning af, at understøtte den døve medarbejder i en **udviklingsorienteret adfærd**.

Med hensyn til konteksten, den ramme der skal støtte den døve medarbejders adfærd, er der udfordringer, men der tegner sig også muligheder. Adgangen til den fysiske tolk og skeptiske holdninger, funderet i manglende indsigt i døve og arbejdsmarkedsmuligheder, er blandt de dele af rammerne, der udfordrer den døve medarbejder. Til gengæld hjælper eksempelvis kollegers og chefers principielle støtte og nye hjælpemidler og støtteordninger, eksempelvis fjerntolkeservice, den døve medarbejders deltagelse på arbejdspladsen.

Generelt bør man på virksomheder med hørende kultur i højere grad fokusere på om støtten til den døve medarbejder er den rigtige og om den er tilstrækkelig. Virksomhederne kunne med fordel gøre ansvaret for bestilling og for vurdering af hvornår tolkning er nødvendigt til genstand for en drøftelse. Endvidere bør det overvejes om den døve medarbejder kunne drage nytte af en (formaliseret) støtte, eksempelvis i form af en mentor eller i form af en tolk med en udvidet tolkerolle.

Døve medarbejdere ansat i virksomheder med døvekultur har generelt et lettere arbejdsliv. I modsætning til deres døve kolleger i virksomheder med hørende kultur, så opfattes man typisk som døv, ansat i en virksomhed med døvekultur, **som var man en hørende medarbejder**. Opgaver og krav samt forventninger til kompetencer svarer ofte til hvad virksomheden kræver af sine hørende medarbejdere. I disse virksomheder er **det fælles sprog tegnsprog**, og det betyder, at den døve medarbejder ofte har et **kompetencemæssigt fortrin** i forhold til sin hørende kollega. Desuden vil den døve medarbejder også ofte have den fordel, at han endnu **bedre forstår den døve kundes eller brugers udgangspunkt**.

Den væsentligste udfordring for den døve medarbejder – og for kolleger og chefer – er, at den døve medarbejder (og eventuelt virksomheden) kan **"glemme", at han faktisk er døv, med hvad det omfatter**. De døve medarbejdere er generelt meget velfungerende, løser opgaver godt og har det godt med kolleger og chefer. Men der er stadig væsentlige

personlige og almene kvalifikationer, som den døve medarbejder skal arbejde med, for at kunne matche de hørende kolleger og chefers forventninger. Nogle af disse manglende kvalifikationer kan døve medarbejdere have vanskeligt ved at se. Der er tale om blinde vinkler for en del døve medarbejdere.

Der ligger således en vigtig opgave i at **synliggøre og operationalisere disse blinde vinkler**, på en måde hvor døve og hørende kolleger samt chefer sammen medvirker til at **den døve medarbejder kommer ind i en fortløbende kompetenceudvikling i relation til de blinde vinkler**.

Den døve medarbejder i virksomheden med døvekultur er samlet set både foran og har samtidig på nogle områder et efterslæb kompetencemæssigt. Med det udgangspunkt bør man i virksomheder med døvekultur udfordre og opfordre hinanden (mellem døv medarbejder, hørende kollega, hørende chef) til at arbejde så fremadrettet med de blinde vinkler som muligt.

Konklusionerne vedrørende virksomhederne med hørende kultur

I de undersøgte virksomheder opleves den døve medarbejders faglige kompetencer generelt som dækkende. Der peges imidlertid på to typer kompetencer, som med fordel kunne styrkes. Det ene område omfatter døve medarbejders kompetencer m.h.t. skriftlig dansk, som ved et løft kunne lette dele af den interne kommunikation.

Det andet område, der påpeges, er evnen til at håndtere stress på jobbet. Parterne finder, at det styrker den døve medarbejder og nedsætter stressniveauet, hvis opgaver og ansvar er synlige og meget velafgrænsede.

Den generelt lavere stresstærskel blandt døve medarbejdere er knyttet til den begrænsede kommunikation, som døve medarbejdere ofte har til kolleger og chefer. Det opleves, at kommunikation til den døve medarbejder oftest er snævert knyttet til den døves arbejdsopgaver. Således er den døve medarbejder ofte i informationsunderskud, i forhold til viden om virksomhedens drift og udvikling i øvrigt.

Den begrænsede kommunikation med kolleger og chefer gør specielt pauser og firmaudflugter o.lign. til udfordrende situationer for døve medarbejdere. Alle peger imidlertid på, at erfaringer med brug af tolk – også i mere uformelle sammenhænge - styrker kontakten og relationerne mellem den døve medarbejder og hørende kolleger og chefer.

Såvel chefer som kolleger ønsker at kommunikere yderligere med deres døve kollega, men finder det vanskeligt, og i nogle situationer viges der tilbage på grund af usikkerhed og uvidenhed med hensyn til hvad døvhed betyder og omfatter.

Håndtering af stress og sikring af tilstrækkelig tolkning udgør væsentlige udfordringer. Virksomhederne med hørende kultur bør i højere grad fokusere på, at der internt tages ansvar for bestilling af tolkning (det omfatter såvel den døve medarbejder som ansvarlige ledere) og at det nøje overvejes hvornår et tema er væsentligt nok til at en tolkning rekvireres.

Stresshåndtering og sikring af tilstrækkelig information til den døve medarbejder udgør en udfordring. Det bør i denne sammenhæng nøje overvejes, om eksempelvis en formaliseret mentorordning eller en tolk med en udvidet tolkerolle kunne medvirke til at lette denne udfordring.

Idékatalog 1 over opmærksomhedspunkter.

Fremadrettede anbefalinger vedrørende virksomhederne med hørende kultur

I styrkelsen af den døve medarbejders integration, fastholdelse og udvikling i jobbet, kan det på baggrund af undersøgelsens ovennævnte resultater anbefales, at fokusere på følgende:

- 1. Formaliseret kompetenceudvikling på områderne: Skriftlig dansk for døve medarbejdere, tegnsprog og viden om døvhed og døvekultur for hørende kolleger og chefer. En mulighed er desuden kompetenceudvikling blandt døve medarbejdere om den hørende verdens oplevelse af det gode arbejdsliv og den gode arbejdsplads**
- 2. Øget opmærksomhed på og håndtering af døve medarbejders stress og arbejdsrutiner**
- 3. Afgrænsning og synliggørelse af opgaver og krav til døve medarbejdere. Dette bør finde sted i dialog mellem døve medarbejdere, hørende kolleger og chefer**
- 4. Øget kommunikation til den døve medarbejder vedrørende virksomhedens drift og udvikling. Fra primært en opgavespecifik kommunikation til en bredere, også opgave-uafhængig kommunikation. Tolkede og velstrukturerede personalemøder anvendes af nogle virksomheder og bør overvejes som en del af denne udfordring**
- 5. Øget brug af tegnsprogstolkning, herunder til uformelle begivenheder i virksomheden. Den døve medarbejders kommunikation med hørende kolleger i uformelle sammenhænge styrker i høj grad kontakten og relationerne**
- 6. Øget fokus på ansvaret for bestilling og brug af tegnsprogstolkning. Såvel den døve medarbejder som chefen /værkføreren /afdelingslederen bør tage ansvar, også for hvornår et tema er væsentligt nok at rekvirere tolk til**
- 7. Øget fokus på støttepersoner /mentorer. Specielt når man er ene døve medarbejder i virksomheden, så kan denne støtte have stor betydning. Man bør overveje eksempelvis formaliserede mentorordninger og tolke i en udvidet tolkerolle**
- 8. Vedrørende den døve medarbejders fremtid og karriere: nedtoning af tilpasningstilgangen og skabelse af et øget fokus på udviklingstilgangen til den døve medarbejder**
- 9. Øget fokus på den døve medarbejders langsigtede opgaveprofil og karriereudvikling. Bør finde sted i dialog mellem døve medarbejdere, hørende kolleger og chefer. Tolkede og velstrukturerede MedarbejderUdviklingsSamtaler (MUS-samtaler) anvendes af nogle virksomheder og bør overvejes, som en del af denne udfordring.**

Konklusionerne vedrørende virksomhederne med døvekultur

Overordnet opleves den døve medarbejders deltagelse på arbejdspladsen som generelt stærk og positiv. De døve medarbejdere er dog stadig i underskud med hensyn til bestemte almene og personlige kvalifikationer. Disse kvalifikationer, særligt de personlige kvalifikationer, udgør en udfordring, som der endnu kun er fokuseret begrænset på at finde og afprøve løsninger til.

Vedrørende konteksten for den døve medarbejders deltagelse på arbejdspladsen, så udgør adgang til og brug af forskellige typer tolkning (fysisk tolk, skrivetolk og fjerntolk) et vigtigt fundament i dialogen med den eksterne hørende verden. Selvom brugen af tolkning er forholdsvist begrænset, så udgør den stadig nøglen til den hørende verden udenfor arbejdspladsen. Den døve medarbejder støttes følelsesmæssigt/holdningsmæssigt fra mange sider. Der er imidlertid stadig behov for en vidensspredning om døvehandicappets omfang, eksempelvis til arbejdsgivere uden viden om at have døve ansat på en arbejdsplads. I de undersøgte virksomheder er det oplevelsen, at den døve medarbejders kvalifikationer rækker langt. På nogle områder er de døve medarbejders kvalifikationer dog ikke tilstrækkelige og bør styrkes: Kvalifikationer i skriftlig dansk og bestemte sider af de personlige kvalifikationer, herunder evnen til selv vurdering, bør styrkes blandt de døve medarbejdere.

De døve medarbejders deltagelse vurderes med udgangspunkt i, at der stilles de samme opgaver og krav til døve, som til hørende medarbejdere i disse virksomheder. Den døve medarbejder i virksomheden med døvekultur betragtes på linje med alle hørende kolleger.

Kommunikationen og dermed også kontakt og relationer fungerer internt på virksomheden med døvekultur (hvor alle taler tegnsprog) ret problemfrit. En væsentlig udfordring består for den hørende medarbejder dog i, at etablere tilstrækkelige kvalifikationer i tegnsprog.

Konteksten for den døve medarbejders deltagelse på virksomheden opleves generelt som en støttende ramme for selve deltagelsen.

Den fysiske tolk benyttes i begrænset omfang, og såfremt det er muligt at rekvirere den fysiske tolk man ønsker, fungerer det godt. Tolkning via enten fysisk tolk eller fjerntolk har den døve medarbejder behov for, ved eksterne kontakter med hørende, ved kontakt til det offentlige støttesystem og ved eksternt informationssøgning.

Den døve medarbejder oplever – og får – følelsesmæssig og praktisk støtte fra mange sider i sin hverdag. Der er dog stadig nogen skepsis om døve, døvhed og eksempelvis døves kompetencer. En skepsis, som ifølge flere adspurgte, vil kunne vendes til en tro på døve, forudsat at flere nuancer vedrørende døvehandicappet synliggøres bredt til befolkningen og specifikt til arbejdsmarkedsaktører.

Idékatalog 2 over opmærksomhedspunkter.

Fremadrettede anbefalinger vedrørende virksomhederne med døvekultur

I styrkelsen af den døve medarbejders integration, fastholdelse og udvikling i jobbet, kan det anbefales at fokusere på følgende:

- 1. Kompetenceudvikling på området skriftlig dansk for døve medarbejdere.**
Denne kompetence er eksempelvis vigtig ved skriftlig kommunikation med eksterne partnere som kunder, brugere, leverandører m.v.
- 2. Kompetenceudvikling på området tegnsprog for hørende kolleger og chefer.**
Da døve medarbejdere ofte har de stærkeste tegnsprogskompetencer, bør det overvejes, om disse kompetencer kan udnyttes mere systematisk, rent læringsmæssigt i virksomheden
- 3. Synliggørelse og kompetenceudvikling af døve medarbejders blinde vinkler.**
Dette omfatter en række personlige kvalifikationer, af væsentlig betydning for den døve medarbejders arbejde. Dette omfatter eksempelvis kompetencen selvvurdering, kompetencen konfliktløsning i dialoger på arbejdspladsen samt kompetencen proaktiv medvirken i kollektiv opgaveløsning og organisations- og forretningsudvikling
- 4. Synliggørelse og løbende kompetencemæssig opgradering af den døve medarbejders efterslæb med hensyn til sen og begrænset adgang til viden og information om den hørende verden, formidlet af en hørende medie- og formidlingsverden (radio, TV, hørende personers storytelling m.v.)** Dette omfatter eksempelvis viden om arbejdsmarkedsforhold

3.0 Introduktion

Mange aktører på arbejdspladser, i døveorganisationer og i det professionelle støttesystem gør en stor indsats for at støtte den døve. På trods af denne indsats, har mange døve dog fortsat vanskeligt ved at opnå en stabil tilknytning til arbejdsmarkedet.

Dette er situationen, selv midt i den nuværende højkonjunktur, hvor danske virksomheder og det offentlige arbejdsmarked har vanskeligt ved at skaffe tilstrækkelig arbejdskraft. Tilmed har den europæiske og danske beskæftigelsespolitik gennem mere end ti år haft fokus på Virksomhedernes Sociale Ansvar som en vigtig parameter, i realiseringen af det rummelige og mangfoldige arbejdsmarked. Selv i denne situation med mangel på arbejdskraft, er der kun ganske ringe bevægelse i de døves erhvervsdeltagelse¹.

I Socialforskningsinstituttets undersøgelse "Handicap og beskæftigelse – et forhindringsløb?", som blev offentliggjort i 2004, konkluderes det, at de væsentligste barrierer for handicappedes beskæftigelse, er de handicappedes egen vurdering af deres arbejdsevne, holdninger i virksomhederne og blandt kollegerne, samt manglende viden om støtteordninger.

Epinion-undersøgelsen "Døves uddannelses- og arbejdsmarkedsforhold", der blev offentliggjort maj 2006, dokumenterer som nævnt ovenfor, at døves erhvervsdeltagelse er væsentligt lavere end den øvrige befolknings.

Endvidere markerer Epinion-undersøgelsen, at døves kommunikation udgør en barriere for døves deltagelse i uddannelsessystemet og på arbejdsmarkedet.

Denne mangfoldighedsmåling søger på baggrund af Socialforskningsinstituttets og Epinions undersøgelser, at give et nuanceret og struktureret billede af, hvordan den døves deltagelse, og konteksten for denne deltagelse, opleves. Så vidt vides er nærværende mangfoldighedsmåling den hidtil eneste danske undersøgelse, der søger at kortlægge døves arbejdsliv på denne måde. Målsætningen er derfor at komme nogle skridt videre ad den undersøgelsesvej, som ovennævnte undersøgelser har påbegyndt.

Opdragsgiver og problemafgrænsning

På denne baggrund, og på baggrund af Jobcenter Århus Nords projekterfaringer på området², er der gennemført en mangfoldighedsmåling af døves deltagelse på arbejdspladsen. Mangfoldighedsmålingen er udført efter opdrag fra Arbejdsmarkedsstyrelsens Handicappulje.

¹ Epinion-undersøgelsen "Døves uddannelses- og arbejdsmarkedsforhold" side 7 og side 30.

² Jobcenter Århus Nords projektafdeling har deltaget i og gennemført flere EU-Socialfondsprojekter vedrørende døve og arbejdsmarkedet. Endvidere gennemførte Jobcenter Århus Nord som led i det transnationale delprojekt Diversity Winners under projekt Synspartnerskab mangfoldighedsmåling for og i samarbejde med Falck A/S. Denne mangfoldighedsmåling gennemføres parallelt med gennemførelsen af EU-Socialfondsprojektet Tegnkomp.

Mangfoldighedsmålingen søger at besvare følgende spørgsmål:

- ***Hvordan opleves den døve medarbejders deltagelse på arbejdspladsen ?***
- ***Hvordan opleves konteksten for den døve medarbejders deltagelse på arbejdspladsen ?***
- ***Hvad skal der til, for at den døves deltagelse og konteksten for deltagelsen forbedres på arbejdspladsen ?***

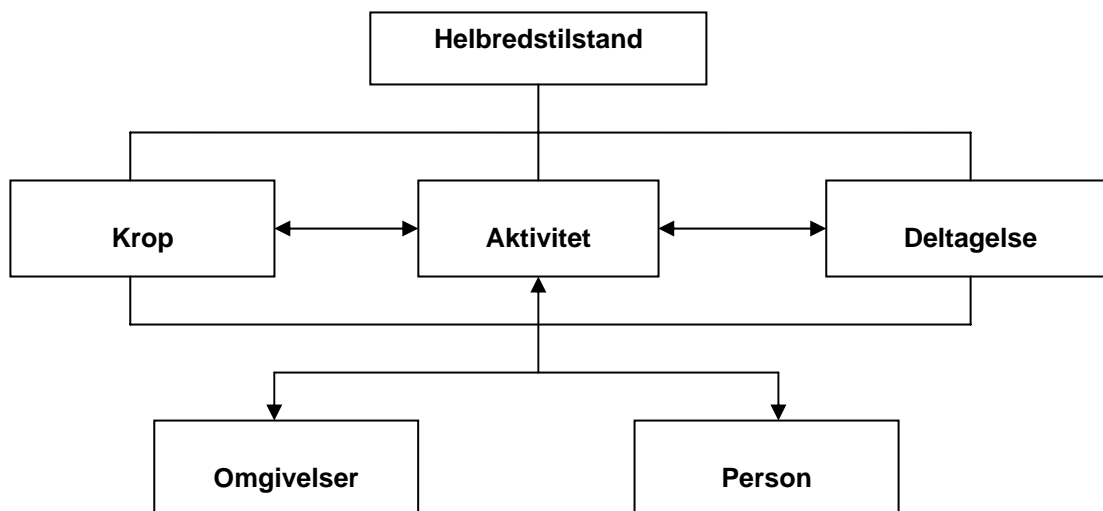
Undersøgelsen har helt fra idéstadiet haft titlen Mangfoldighedsmåling. Baggrunden for titlen er, at undersøgelsen tager udgangspunkt i en mangfoldighedstilgang, hvor mangfoldighed betragtes både som en nærværende mulighed, og som en udfordring på såvel samfunds-, virksomheds- som individniveau³. Undersøgelsens udgangspunkt er, at den europæiske og danske beskæftigelsespolitik har som målsætning, at alle voksne borgere inkluderes på arbejdsmarkedet. Skal en sådan inklusion i højere grad omfatte døve tegnsprogsbrugere, er der brug for langt mere præcis og nuanceret viden om, hvordan denne gruppe fungerer i arbejdslivet.

ICF-modellen som navigationsredskab

Mangfoldighedsmålingen tager udgangspunkt i begrebet *Deltagelse*, oplevet af den døve medarbejder den hørende kollega og den hørende chef. Begrebet Deltagelse er valgt som et nøglebegreb, med udgangspunkt i WHO's internationale "Klassifikation af Funktionsevne, Funktionsevnenedsættelse og Helbredstilstand" (Sundhedsstyrelsen, 2003) , som efterfølgende bliver betegnet som ICF-modellen. ICF-modellen rummer et nyt paradigme, som anskuer funktionsevne i et bredt og dynamisk perspektiv, og flytter fokus fra sygdom og helbredelse til også at omfatte det, der har betydning for deltagelse i et almindeligt hverdagsliv, i fællesskab med andre og i samfundet. ICF klassificerer ikke personer, men beskriver en persons funktionsevne i sammenhæng med den kontekst personen lever i. Personens funktionsevne er således bestemt af et komplekst og dynamisk samspil mellem kroppens funktioner og anatomi, aktiviteter og deltagelse, omgivelsesfaktorer og personlige faktorer. Af betydning for den døve medarbejders deltagelse på arbejdspladsen er således ikke blot hans fysiske funktionsevnenedsættelse, men i lige så høj grad de aktiviteter han er involveret i, samt konteksten i form af omgivelsesmæssige og personlige faktorer.

³ Kilde: "Mangfoldighed som virksomhedsstrategi. På vej mod den inkluderende organisation". Benedikte Jacobs, Dorte Cøhr Lütsen, Elisabeth Plum. 2001.

Figur 1: ICF-Modellen



Med ICF som udgangspunkt, sætter undersøgelsen fokus på følgende deltagelsesparametre:

- **Viden og kompetencer**
- **Opgaver og krav**
- **Kommunikation**
- **Kontakt og relationer**

Endvidere tager undersøgelsen udgangspunkt i ICF-modellens Kontekst-begreb, til at afgrænse konteksten for den døve medarbejders deltagelse.

Undersøgelsen sætter fokus på følgende kontekst-parametre:

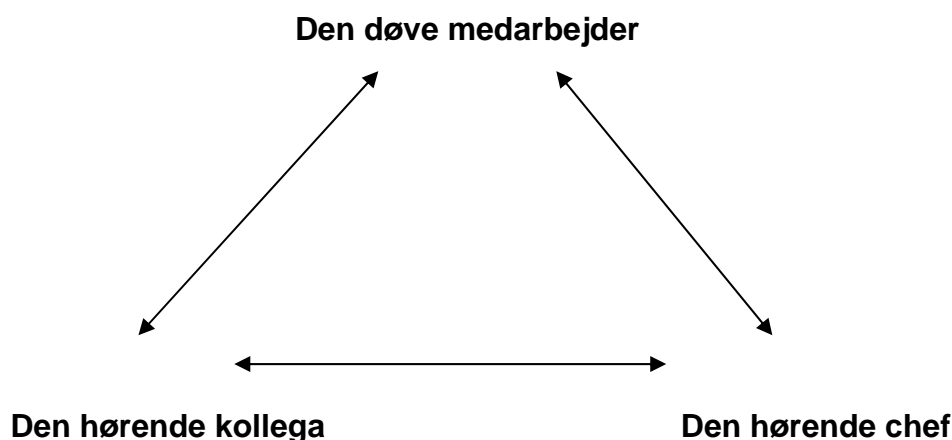
- **Hjælpemidler og støtteordninger**
- **Følelsesmæssig og praktisk støtte**
- **Holdninger og forventninger**
- **Det offentlige støttesystem**

Metode

Med udgangspunkt i undersøgelsens titel, "Mangfoldighedsmåling", er det ønsket at udfordre begrebet *måling*. Undersøgelsens metode har således en kvalitativ tilgang med hensyn til dataindsamlingen, som omfatter kvalitative, narrative interviews.

Undersøgelsens formål er at give et nuanceret billede af de døve medarbejderes arbejdsliv, set fra tre synsvinkler. Den døve medarbejders synsvinkel, en kollega-synsvinkel og en chef-synsvinkel.

Figur 2: Mangfoldighedsmålingens tre synsvinkler



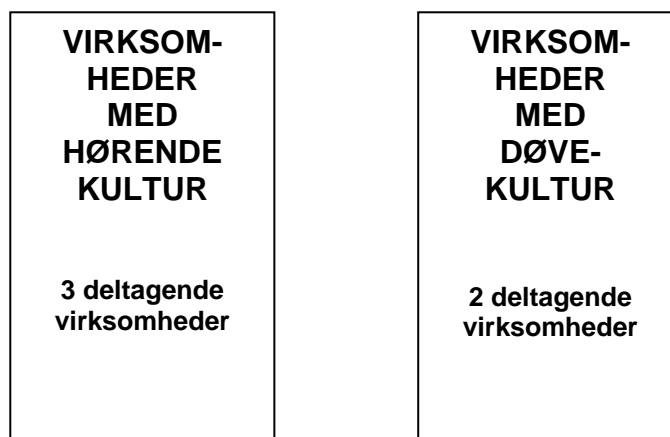
Endvidere er formålet at skildre de døve medarbejderes arbejdsliv på virksomheder med en hørende kultur og på virksomheder med en døvekultur. Der er således udvalgt tre virksomheder med en hørende kultur og to virksomheder med en døvekultur.

Dataindsamling via kvalitative interviews

Til at belyse de døves arbejdsliv anvendes kvalitative interviews, som netop som genstand for interviewet har den interviewedes livsverden. Det kvalitative interview har til hensigt at indhente beskrivelser af specifikke situationer og handleforløb, og ikke generelle opfattelser⁴. I interviewsituationen tilstræbes størst mulig åbenhed overfor det, som interviewpersonen finder vigtigt. Der anvendes således ikke et decideret spørgeskema, men der er ud fra ICF-modellens komponenter udvalgt et antal temaer, som interviewerens sikrer grundig information om i hvert interview. Disse temaer er nedskrevet tre interviewguides – en målrettet den døve medarbejder, en den hørende kollega og en den hørende chef.

⁴ Kilde: Steinar Kvale, "Interview. En introduktion til det kvalitative forskningsinterview". 1997.

Figur 3: Mangfoldighedsmålingens to virksomhedstyper



De fem virksomheder repræsenterer, på en række parametre, fem meget forskellige virksomhedstyper (se afsnittet Karakteristik af de fem deltagende virksomheder nedenfor). Samtidig er det en metodisk forudsætning for mangfoldighedsmålingen, at de medvirkende virksomheder og deres repræsentanter gives fuld anonymitet.

Denne kombination muliggør ikke en traditionel skildring af de fem cases, men til derimod en tværgående analyse af den døves arbejdsliv på henholdsvis virksomheder med en hørende kultur og virksomheder med en døvekultur.

Mangfoldighedsmålingen søger således at foretage en sådan tværgående analyse med fokus på to forskellige virksomhedstyper.

Mangfoldighedsmålingens kvalitative arbejdsmetode er gennemført efter følgende arbejds-gang:

1. Der er udvalgt fem virksomheder, som alle har døve medarbejdere. To virksomheder har en hørende kultur, mens de øvrige tre virksomheder har en døvekultur.
2. På baggrund af ICF-modellen er der udarbejdet tre spørgeguides. Spørgeguidene er udviklet til kvalitative, narrative interviews med h.h.v. den døve medarbejder, den hørende kollega og den hørende chef.
3. Der er gennemført kvalitative interviews af 1-2 timers varighed med fem døve medarbejdere, med fem af deres nærmeste hørende kolleger og med deres fem nærmeste chefer.
4. Der er midtvejs i analysearbejdet af interviewene gennemført et fokusgruppemøde, hvor døve medarbejdere og hørende kolleger deltog. På fokusgruppemødet verificerede deltagerne analysearbejdet delresultater.

5. Med udgangspunkt i manuskriptet til rapporten har arbejdsgruppen formuleret rapportens opmærksomhedspunkter for henholdsvis virksomheder med hørende kultur og virksomheder med døvekultur.
6. Offentliggørelsen af undersøgelsens resultater finder sted i rapportform.

Perspektivering af metoden. Søgemodellen Hånd i handske

Mangfoldighedsmålingen søger gennem analysen af døves deltagelse og konteksten for deltagelsen i arbejdslivet, at udpege centrale opmærksomhedspunkter for målingens to undersøgte virksomhedstyper.

Opmærksomhedspunkterne er struktureret med udgangspunkt i mangfoldighedsmålingens egen søgemodel Hånd i handske. Søgemodellen omfatter individniveauet i "Personprofilen", deltagelsesniveauet på arbejdspladsen i "Aktiviteter" og virksomhedsniveauet i "Virksomhedsprofil".

Personprofilen omhandler den døve medarbejder, den hørende kollega og den hørende chefs kvalifikationer, som tager udgangspunkt i følgende tilgang til kvalifikationsbegrebet:

Arbejdsmarkedsrelevante kvalifikationer kan opsplittes i:

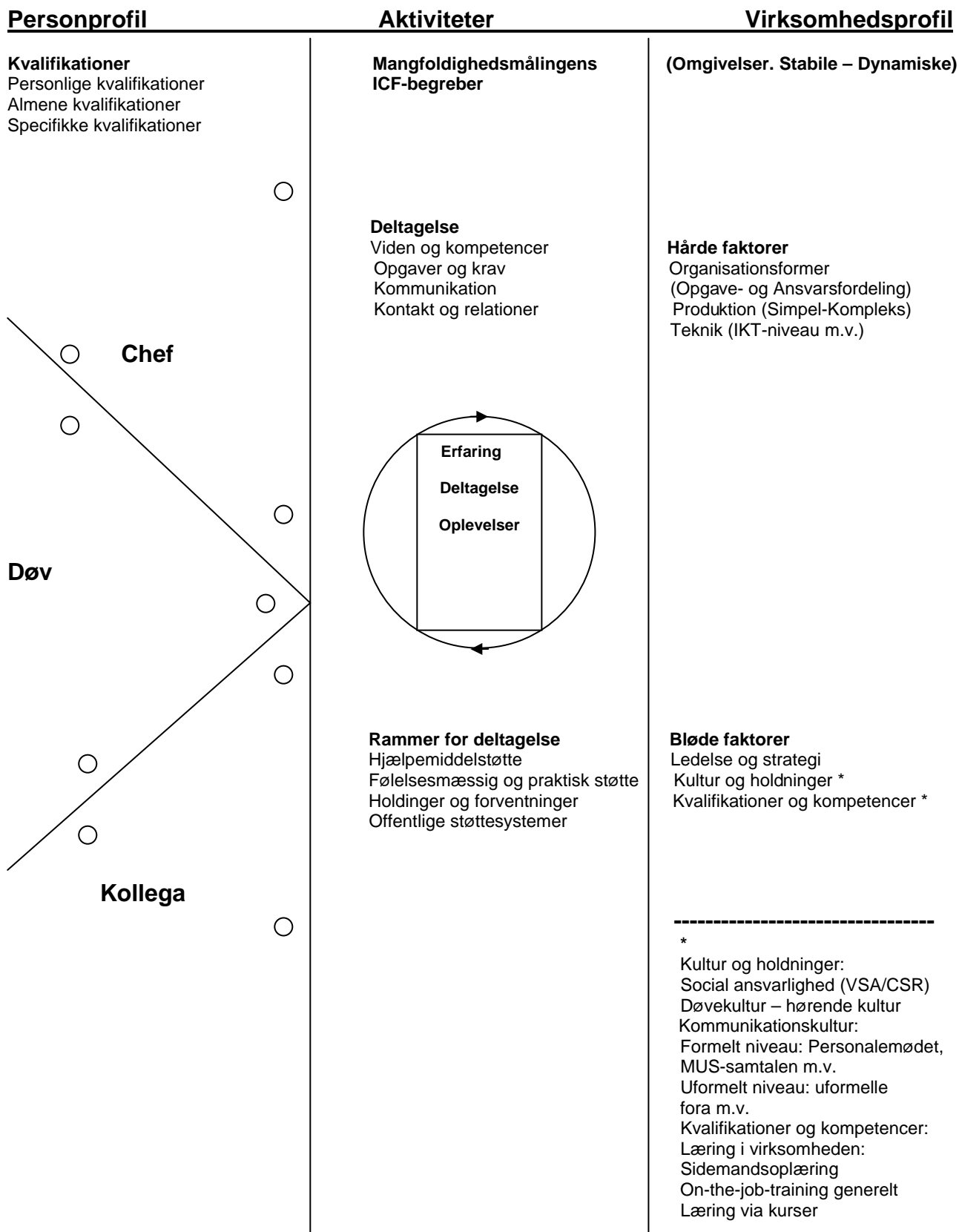
- Personlige kvalifikationer
- Almene kvalifikationer (kvalifikationer primært erhvervet via grundskolen og alment gymnasium)
- Specifikke kvalifikationer (kvalifikationer primært erhvervet via erhvervs- og videregående erhvervs- og professionsrettet uddannelse)

Aktiviteterne i søgemodellen udgøres af mangfoldighedsmålingens undersøgelses-parametre, som er udviklet med udgangspunkt i ICF-modellen.

Endelig tager Virksomhedsprofilen udgangspunkt i en opdeling af virksomhedens organisation i henholdsvis en strukturdel (betegnet "Hårde faktorer") og en strategi-, kultur- og procesdel (betegnet "bløde faktorer")

Søgemodellen Hånd i handske kan med fordel benyttes som inspirationsmodel og som indledende planlægningsværktøj. Dette gælder i forbindelse med initiativer rettet mod at styrke døve medarbejders integration, fastholdelse og karriereudvikling på virksomheden og på arbejdsmarkedet generelt. Søgemodellen Hånd i handske vil formentlig endvidere kunne anvendes som model for udviklings- og evalueringsarbejde bredere, i forhold til andre udsatte grupper på arbejdsmarkedet.

Figur 4: Mangfoldighedsmålingens egen søgemodel Hånd i handske



Karakteristik af de fem deltagende virksomheder

Mangfoldighedsmålingens fem deltagende virksomheder er overordnet udvalgt med ønsket om at opnå en så mangfoldig repræsentation af arbejdspladser som muligt.

Det er således valgt, at lade to virksomheder med en udpræget "døvekultur"⁵ deltage. De resterende tre virksomheder rummer en "hørende kultur"⁶, som flertallet af danske arbejdspladser.

Tre af de fem virksomheder er private virksomheder, mens de to øvrige offentlige virksomheder er henholdsvis en statslig og en kommunal arbejdsplads.

Virksomhedsstørrelsen blandt de deltagende virksomheder varierer fra en virksomhed med to fastansatte i hovedafdelingen, til en virksomhed med flere tusinde medarbejdere i en koncernstruktur i Danmark.

De fem virksomheders produktion er desuden forskelligartet. Nogle virksomheder repræsenterer et forholdsvis simpelt produkt, mens andres produktion stiller krav om høj faglighed som led i en mere kompleks og videnstung produktion. Med hensyn til omgivelser og konkurrencesituation, repræsenterer de fem virksomheder dog primært mere stabile omgivelser⁷.

Mangfoldighedsmålingens fem virksomheder repræsenterer desuden en række forskellige produktioner. Virksomhederne er alle servicevirksomheder, der producerer serviceydelser indenfor områderne transport, oplevelser, rådgivning/vejledning, forplejning og sundhed/hygiejne.

De udvalgte virksomheder repræsenterer alle et synligt socialt engagement⁸:

⁵ Med "døvekultur" forstås i mangfoldighedsmålingen, at døve tegnsprogsbrugere udgør majoriteten eller minimum halvdelen af arbejdsstyrken på arbejdspladsen. Desuden forstås der her med døvekultur, at virksomhedens brugere eller kunder fortrinsvis er døve tegnsprogsbrugere.

⁶ Med "hørende kultur" forstås i undersøgelsen, at døve tegnsprogsbrugere er i mindretal (udgør ofte en medarbejder) på arbejdspladsen og at produktionen ikke er særligt målrettet døve-målgruppen.

⁷ Typologiseringen af virksomheder efter hhv. en Komplex - Simpel produktionsakse og en Stabile - Dynamiske omgivelser – akse er sket med udgangspunkt i organisationsforskeren Henry Mintzbergs kategorisering af organisationsformer. Kilde: Bakka og Fivelsdal, "Organisationsteori. Struktur, kultur og processer", 1988.

⁸ Socialforskningsinstituttets forståelsesramme vedrørende "Lederne og det sociale engagement" som er defineret på følgende måde:

1. Generelt socialt engagement (personligt engagement i det rummelige arbejdsmarked og virksomheders sociale ansvar)
2. Specifik holdning til, at den virksomhed, hvor lederen arbejder, fastholder medarbejdere, der får nedsat arbejdsevne, henholdsvis ansætter personer udefra, der har nedsat arbejdsevne eller i øvrigt er vanskeligt stillet. Kilde: "Lederne og det sociale engagement". Anders Rosdahl og Hans Uldall-Poulsen. Socialforskningsinstituttet, 2003, side 95.

- Vedrørende et *"Generelt socialt engagement"*, repræsenterer alle virksomheder, herunder lederne, klart dette generelle sociale engagement. Dette var antagelsen på udvælgelsestidspunktet, hvilket er blevet dokumenteret i gennem undersøgelsens interviews.
- Vedrørende det sociale engagement i forhold til *"specifik holdning til, at den virksomhed, hvor lederen arbejder, fastholder medarbejdere, der får nedsat arbejdsevne, henholdsvis ansætter personer udefra, der har nedsat arbejdsevne eller i øvrigt er vanskeligt stillet"*, så repræsenterer de udvalgte virksomheder ligeledes et socialt engagement. Dette var antagelsen på udvælgelsestidspunktet, hvilke er blevet dokumenteret gennem undersøgelsens interviews.

Det sociale engagement er højt i alle fem virksomheder, men man omsætter naturligvis sit engagement forskelligt. Også i forhold til integration og fastholdelse af døve medarbejdere er engagementet synligt, medens den konkrete tilgang er forskellig.

Virksomhederne repræsenterer også forskelle vedrørende kommunikationskultur og i anvendelsen af forskellige kommunikationsfora.

Et par af virksomhederne gennemfører formelle mødefora, f.eks. personalemøder, mens andre kommunikerer på anden vis. Kommando- og beslutningsvejene varierer tilsvarende i virksomhederne med udgangspunkt i eksempelvis virksomhedens størrelse, produktion og kulturen omkring kommunikation og beslutningsveje.

Der er således tale om fem ret forskellige virksomheder, som dog primært skiller sig i to markante grupperinger. En gruppering bestående af to virksomheder med en udpræget døvekultur og en gruppering bestående af tre virksomheder med en udpræget hørende kultur.

De deltagende virksomheders anonymitet

Der er i gennemførelsen af mangfoldighedsmålingen lagt stor vægt på at sikre de deltagende virksomheder og de interviewede fuld anonymitet⁹. Dette hensyn medfører, at signalementet af de deltagende virksomheder er gjort så detaljeret som anonymitets-hensynet tillader det. Det betyder også, at det ikke er muligt at give et detaljeret signalement af de deltagende døves jobfunktioner, aldersspredning og kønsfordeling. De udvalgte døves jobfunktioner er dog forskellige, og repræsenterer såvel ufaglærte jobfunktioner som job, der stiller krav om en faglig uddannelse.

Hensynet til anonymitet betyder desuden, at interviewcitater, der indgår i denne rapport, i nogle tilfælde har gennemgået minimale omskrivninger. Der er imidlertid tale om omskrivninger, som ikke ændrer citaternes værdi og betydning. Således er navne slettet fra citaterne eller ændret og oftest erstattet med ordene "han" eller "ham". Dette gælder både ved anonymisering af mænd og kvinder i citaterne.

⁹ Mangfoldighedsmålingens sikring af deltagende virksomheders anonymitet er vurderet og godkendt af Datatilsynet, marts 2006.

Kapitel 4.0 virksomheder med en hørende kultur

4.1 Intro til kapitel 4 og til afsnittet Deltagelsen

I dette kapitel kortlægges oplevelserne og erfaringerne fra døve medarbejdere, hørende kollegaer og chefer i virksomheder med en hørende virksomhedskultur. En hørende virksomhedskultur defineres i denne sammenhæng på følgende måde:

- Dansk er det dominerende sprog, der benyttes i skriftlig og mundtlig kommunikation på virksomheden. Tegnsprog udgør et absolut minoritetssprog i virksomheden, som alene benyttes i kommunikationen mellem hørende og en eller få døve kolleger.
- Medarbejdere og chefer er hovedsagligt hørende. Døve medarbejdere udgør en absolut minoritet i virksomheden, og ofte er der blot en døv medarbejder.
- Virksomheden har ikke døve som eneste eller en speciel kunde- eller brugergruppe.
Kendskab til døveverdenen, døvekultur og til tegnsprog udgør således ikke i udgangspunktet en speciel faglig kompetence, men er alene en kommunikativ kompetence, som medvirker til, at den døve medarbejder kan kommunikere.

I det følgende kortlægges oplevelser og erfaringer med dels "deltagelse på arbejdspladsen" af den døve medarbejder og dels "rammerne for deltagelsen på arbejdspladsen".

Selve deltagelsen på arbejdspladsen fokuserer først på den døves viden og kompetencer, og på hvordan disse ressourcer anvendes i virksomheden. Forholdet omkring hvordan den døves kompetencer udvikles, belyses også.

Dernæst kortlægges opgaver og krav til den døve medarbejder. Hvordan tilpasses opgaver og krav, så de matcher den døves reelle viden og kompetencer, og skal der tages der særlige hensyn til den døve, når opgaver og krav stilles op.

Efterfølgende belyses dels kommunikation og dels kontakt og relationer. Hvordan foregår kommunikationen mellem hørende og døve, hvordan er kontakten og relationerne hørende og døve i mellem. Disse parametre udgør samlet en kortlægning af den døve medarbejders deltagelse på arbejdspladsen.

Efterfølgende ses der nærmere på rammerne for den døve medarbejders deltagelse på arbejdspladsen. Hvordan er oplevelserne og erfaringerne med de konkrete hjælpemidler og støtteordninger, som er tilgængelige for døve, hvordan opleves den følelsesmæssige og praktiske støtte til den døve, hvordan er holdninger og forventninger mere overordnet til døve fra gruppen omkring den døve, og endelige hvordan opleves det offentlige støttesystem.

4.2 Resumé af deltagelsen i en hørende kultur

De døve medarbejderes deltagelse i de hørende virksomheder er anderledes med hensyn til viden og kompetencer, end medarbejderne i øvrigt. De døve medarbejderes faglige kompetencer er ofte tilstrækkelige til at kunne klare den konkrete arbejdsfunktion. Til gengæld er kompetencer m.h.t skriftlig dansk og stresshåndtering i jobbet ofte en udfordring, både for den døve medarbejder, og for kolleger og chefer.

De døve medarbejdere ønsker sig ofte en velafgrænset arbejdsopgave i virksomheden. Dette ønske hænger sammen med, at kommunikationen med kolleger og chefer normalt primært omfatter den konkrete opgaveløsning. Den begrænsede information om, hvad der sker i virksomheden i bredere forstand gør, at den døve medarbejder stressforebygger, gennem forsøg på etablering og fastholdelse af en meget konkret arbejdsfunktion. Derfor er det betydningsfuldt for den døve medarbejder, at opgaver og krav specificeres nøje af overordnede.

Kommunikationen mellem døve medarbejdere og kolleger og chefer er normalt præget af det forhåndenværende søms princip. De døve medarbejdere ønsker sig, at kolleger og chefer ville lære sig blot grundlæggende tegnsprog, men de der starter på at lære sig tegnsprog, finder det vanskeligt at lære, og nedprioriterer det derfor.

Kommunikationen, som primært bæres af mundaflæsning, fagter samt papir og blyant, medfører at kontakten og relationerne mellem de døve medarbejdere og deres kolleger, og chefer, er meget begrænset. De døve medarbejdere har ofte vanskeligt ved at kommunikere i pauser og andre situationer med small-talk. Det gælder også i forbindelse med sociale arrangementer, selvom nogle virksomheder har gode erfaringer med brug af tolk, til såvel pausesituationen, som det sociale arrangement. Kommunikationsudfordringen har også betydning for kontakt og relationen med kolleger udenfor arbejdstid. De deltagende døve medarbejdere ser således ikke nogle af deres hørende kolleger privat.

4.3 Viden og kompetencer

I dette kapitel fokuseres der på den døve medarbejders viden og kompetencer. Viden og kompetencer opfattes for nærværende bredt. Det vil sige der fokuseres på såvel personlige, almene og specifikke kvalifikationer og kompetencer. I kapitlet sættes der fokus på summen af den døve medarbejders kompetencer, erhvervet gennem almene og faglige/videregående uddannelser samt de kompetencer, der er opnået gennem læring i jobbet eller gennem uformelle læreprocesser i øvrigt.

Opinions kvantitative undersøgelse "Døves uddannelses- og arbejdsmarkedsforhold" dokumenterer, at danske døve har et lavere formelt uddannelsesniveau end befolkningen i øvrigt¹⁰. Dette gælder i forhold til almene kvalifikationer erhvervet i grundskole og gymnasium. Det gælder også i forhold til specifikke kvalifikationer erhvervet gennem erhvervsfaglige og videregående uddannelser. Endvidere dokumenterer Opinions undersøgelse, at danske døve polariseres med hensyn til kompetencer generelt. De kompetencestærke døve klarer sig rigtigt godt. Et højt uddannelsesniveau hænger for

¹⁰ Side 24 tabel 7.6.: "Højst fuldførte uddannelse fordelt på alder" for henholdsvis døve og hørende.

døve tæt sammen med relativt stærke almene, kommunikative kompetencer (både tegnsprog og danskkundskaber) og med relativt stabil og relativ karriereorienteret tilknytning til arbejdsmarkedet. Der bliver blandt døve i den erhvervsaktive alder flere, som gennemfører en videregående uddannelse – gruppen af kompetencestærke døve vokser. Samtidig med at den højtuddannede døves kompetencer "slår til", og løbende udvikles gennem daglig on-the-job-training, har døve med svagere kompetencer mange udfordringer. Et stigende antal svagere døve gennemfører alene grundskolen. Således har et stigende antal døve svagere almene og specifikke kompetencer, som udgangspunkt for arbejdslivet.

De døve medarbejderes oplevelse

De døve medarbejdere giver selv udtryk for, at deres almene danskkompetencer ikke er tilstrækkelige i den skriftlige kommunikation med hørende. Samtidigt oplever nogle døve, at deres sprog og deres humor er anderledes end deres hørende kolleger. De døve medarbejdere ønsker omvendt af deres kolleger og chefer, at de lærte blot en smule tegnsprog. De giver udtryk for, at det ville lette kommunikationen og hele oplevelsen af, at kommunikationsudfordringer ligger på deres skuldre.

De døve medarbejderes evne til at overskue, planlægge og gennemføre deres arbejde og føle sig tilfreds med eget arbejde, er meget afhængigt af, at de har deres eget arbejdsområde og at de har adgang til tilstrækkelige informationer. Her kan de kommunikative kompetencer til tider vanskeliggøre de døve medarbejderes succes og tilfredshed med arbejdet. En døv medarbejder udtaler:

"Jeg har fået nogle oplysninger, men de kunne have givet mig flere oplysninger. Det ville være mere rart. Oplysninger om forskellige ting, f.eks. hvis der går noget galt i virksomheden. Altså, noget vigtigt, som jeg skal have besked om".

Nogle døve medarbejdere oplever selv, at de har behov for kompetenceudvikling og for tolkebistand knyttet til en kompetenceudvikling.

De hørende kollegers oplevelse

Generelt er det de hørende kollegers oplevelse, at deres døve kollegers viden og kompetencer udnyttes. De hørende kolleger oplever dels, at den døve kollegas specifikke faglige kompetencer udnyttes og dels, at vigtige personlige kompetencer hos den døve også benyttes. En hørende kollega udtaler om de personlige kompetencer:

"Men hurtigt fandt jeg ud af, at han er dygtig. Han lærer det hurtigt – han er dygtig til tingene – så han er heller ikke ligeglad, hvis der lige mangler noget – så spørger han"

Nogle hørende kolleger giver udtryk for, at deres døve kollega, ligesom hørende kolleger, har behov for kompetenceudvikling. Flere kolleger udtrykker samtidigt, at en del af den døve kollegas kompetenceudvikling skal være formaliseret, idet det ofte er vanskeligt at finde tid til kompetenceudvikling på arbejdspladsen.

En hørende kollega udtrykker sin holdning sådan:

"Det er vigtigt, at han også kommer på kurser. For han skal ikke føle, at han er isoleret her. Jeg synes også han lige som de andre kan komme ud og prøve tingene – for det bliver jeg faktisk selv glad af - hvis han kan komme ud og lære mere om computer og sådanne ting- han har lært en del – men det eneste problem der er. Han kalder mig tit ind – så kommer jeg faktisk – jeg vil gerne hjælpe ham – men problemet er også, at så er det lige pludselig, at jeg står midt i en million ting – og så kommer han".

Kollegerne oplever, at deres døve kolleger har mindre beredskab til at kunne håndtere stressede situationer eller udfordrede hændelser på jobbet. De udtrykker, at deres døve kolleger ikke kan lide brud på en fast arbejdsgang eller rutine.

De hørende chefers oplevelse

Cheferne afholder MUS-samtaler med brug af tolk, og har herigennem et billede af den døves forhold til jobbet og brugen af egne kompetencer.

Cheferne oplever deres døve medarbejdere forskelligt vedrørende udnyttelsen af kompetencer. En chef oplever, at den døves kompetencer ikke udnyttes fuldt ud. Han udtrykker det sådan:

"Han kunne nok mere med noget EDB end han egentlig har brug for i det job, han har her"

De øvrige giver omvendt ikke udtryk for en sådan erkendelse.

Cheferne oplever, at de døve medarbejdere har behov for rutiner i jobbet, og de stresses af afvigelser i rutiner og faste arbejdsmønstre.

Opmærksomhedspunkter vedrørende viden og kompetencer

Behov for nye kompetencer

Med hensyn til de døve medarbejders kompetencer, så peges der på, at der er behov for udvikling af **danskkompetencer** i forhold til, at kunne håndtere skriftlig kommunikation.

Med hensyn til kollegers og chefers kompetencer, så ønsker de døve sig at hørende kolleger og chefer lærer blot helt **grundlæggende tegnsprog**.

Formaliseret kompetenceudvikling

Der peges på, at kompetenceudvikling bør være formaliseret i en kursusramme, fordi Kompetenceudvikling, som sidemandsoplæring på virksomheden, er tidskrævende, og ofte vanskelig at realisere i hverdagen.

Stress, rutiner og personlige kompetencer

Både kolleger og chefer peger på, at den døve medarbejder ofte stresses af rutiner og arbejdsgange, når de brydes. Dette kunne godt i hverdagen fortolkes som manglende **fleksibilitet og omstillingsparathed**. Det kan dog også ses som udtryk for, at kommunikationen mellem døve og hørende ofte giver den døve **færre informationer, og mere afgrænset viden**, end det der tilflyder hørende kolleger.

Eget arbejdsområde og relevante informationer

Alle parter peger på den døve medarbejders behov for, at have sit eget arbejdsområde, og at den døve har adgang til relevant viden og informationer, i samme omfang som hørende kolleger i tilsvarende jobs.

4.4 Opgaver og krav

Dette kapitel omhandler oplevelsen af den døve medarbejders opgaver og de krav og forventninger, som hørende kolleger og chefer har til den døve.

De døve medarbejderes oplevelse

De døve medarbejdere finder det vigtigt, at chefer og kolleger har forståelse for, at opgavemængden og kravene skal tilpasses de døve. De døve medarbejdere pointerer selv, at en række forhold kan stresses og dermed dræne for energi. En døv giver udtryk for, at stress og forvirring kan hænge sammen, én nævner at oplevelsen af en uoverskuelig opgavemængde stresser, og én at mange personer, der passerer bag om ryggen, stresser. En døv medarbejder udtrykker forholdet stress på arbejdet på denne måde:

"Jeg har et problem. Det er, når der går mange personer frem og tilbage bag min ryg, når jeg skal lave prislisten. Så mister jeg overblikket og laver fejl, så der mangler noget i salgslisten, så virksomheden vil komme til at miste penge"

En anden døv medarbejder forklarer sin egen måde at håndtere stress på jobbet:

"Nogle gange bliver jeg så stresset, at jeg må" finde mig selv", f.eks. gå på toilettet for at slappe lidt af. Men nogle gange hjælper det ikke. Så må jeg sige til, at jeg ikke kan klare så mange opgaver. Det accepterer de ofte, og giver besked til andre virksomheder, at vi ikke kan modtage flere opgaver for tiden"

De hørende kollegers oplevelse

De hørende kolleger er usikre på, hvilke krav det er rimeligt at stille til deres døve kollega. Nogle kollegaer giver også udtryk for, at de har vanskeligt ved at vurdere om den døves opgaver er passende set i forhold til for eksempel den døves uddannelse. Samtidigt er kollegaen ofte usikker på, hvordan den døve kollega egentlig har det, med såvel arbejdet, som livet i øvrigt. Kollegerne udtrykker en forståelse for, at deres døve kollegas vifte af opgaver tilpasses, under hensyn til døvehandicappet. Både på den måde, at den døve kollega friholdes af konkrete opgaver, og ved at den døve kollega omvendt får stillet bestemte opgaver, som matcher ham.

De hørende chefers oplevelse

De hørende chefer bestræber sig på at tilpasse opgaver og krav, fordi de er opmærksomme på, at uventede opgaver og for store opgavemængder kan påvirke den døve medarbejders motivation og præstationer negativt. Nogle chefer vælger at disponere bemanningen, så den døve kollega udgør en "buffer". Den døve medarbejder udgør således på nogle af de involverede arbejdspladser en ekstra ressource. På sådanne

arbejdspladser går den døve medarbejder ind og løser en opgave, som virksomheder ønsker sig løst, men som man *kunne* klare sig uden.

Opmærksomhedspunkter vedrørende opgaver og krav

Opgaver og krav er vigtige at definere, afgrænse og kommunikere for alle medarbejdere, men det er i særlig grad vigtigt i forhold til døve medarbejdere. For de døve medarbejdere er det vanskeligt rent kommunikativt her og nu, at drøfte prioritering af opgaver og eventuelt en aflastning i en situation med spidsbelastning. Håndtering af en spidsbelastning og af uforudsete ting, der pludseligt sker i arbejdsgangene, er vanskeligt at håndtere for de døve.

Blandt de hørende kolleger er der usikkerhed om hvilke opgaver og krav man kan stille til sin døve kollega og om hvordan den døve kollega har det. **Kommunikation, der kan være med til at medbryde denne usikkerhed** er vigtig, og det er oplagt at både de døve medarbejdere og deres hørende kolleger og chefer kunne indgå i denne kommunikation.

Både hørende kolleger og chefer er positivt opmærksomme på deres døve kollegas opgaver og kravene i øvrigt. Men balancen er hårfin på dette punkt. For at den døve medarbejder føler sig taget alvorligt på arbejdspladsen, er det vigtigt, at man opfattes som en "rigtig" medarbejder med eget arbejdsområde og med mulighed for at udnytte egne kompetencer. Samtidigt udtrykker flere døve medarbejdere, som nævnt ovenfor, at de gerne vil have, at arbejdspladsen tilpasser opgavemængden, så de ikke stresses.

Igen kan det anbefales, at **styrke kommunikation og dialog** mellem de tre parter, både når langsigtede **opgaveprofiler** fastlægges og når man her og nu prioriterer og omfordeler opgaver mellem medarbejdere.

4.5 Kommunikation

I det følgende fokuseres der på, hvordan kommunikationen gennemføres, og på hvilke konsekvenser det har, for den døve medarbejders faglige og sociale liv på arbejdspladsen.

De døve medarbejders oplevelse

De døve medarbejdere oplever, at kommunikationen vedrørende faglige og sociale forhold fungerer efter de forhåndenværende søms princip. Kommunikation på arbejdspladsen finder, efter en indkøringsperiode, en form, hvor den strengt nødvendige, fagligt orienterede kommunikation finder sted.

De døve medarbejdere oplever, at kollegaer og chefer ikke har, eller mister interessen for, at lære tegnsprog, hvorefter kommunikationen gennemføres ved hjælp af papir og blyant, fagter og kropssprog, suppleret med lejlighedsvis tegnsprogstolk. De døve medarbejdere er særdeles taknemmelige, når en kollega eller chef tager sig tid til, at lære noget tegnsprog. En døv medarbejder udtrykker det sådan:

" Men i det mindste har han jo lært lidt. Han kan nogle få tegn og håndalfabet. Så det er dejligt med en, som kan lidt tegnsprog".

De oplever, at kommunikationen fungerer i hverdagen, når den kun involverer få og faste kolleger og chefer. De døve medarbejdere udtrykker desuden, at kommunikation

med fremmede personer udgør en usikkerhedsfaktor. En udtrykker det sådan:

"Hvis jeg kender en person, så er det lettere for mig at kommunikere med ham/hende. Med fremmede folk bliver jeg bare usikker".

De døve medarbejdere oplever, at kommunikation ved hjælp af blyant og papir også kan være vanskeligt. Det kan være vanskeligt, at skrive og forstå hinanden, hvis den døve medarbejder er usikker på avancerede danske ord, og desuden kan den specielle sætningsopbygning som døve undertiden anvender, gøre kommunikationen vanskelig for den hørende kollega eller chef.

De døve medarbejdere oplever, at kommunikationshandicappet til tider betyder, at man som døv udelukkes fra vigtige samtaler, eksempelvis vedrørende et problem, der involverer flere, og som løses ved hjælp af en kommunikation i situationen.

Vedrørende en sådan situation siger en døv medarbejder:

"Jeg har engang oplevet et stort problem...de blev sure på mig og jeg vidste ikke, hvad jeg skulle gøre. Det var på det tidspunkt, da vi ikke havde videotelefon. Det gjorde så ondt indeni. Jeg var meget ked af det. Jeg følte mig hjælpeløs, da de diskuterede med hinanden, uden at jeg kunne forstå det. Men det handlede faktisk om mit problem"

De døve medarbejdere oplever det vanskeligt, at have social kommunikation om fritid, privatliv og lignende. Pausesituationen og hurtige bemærkninger, når man passerer hinanden i løbet af arbejdsdagen, er vanskelige, og de døve medarbejdere føler sig ofte koblet af denne kommunikation. En døv medarbejder har imidlertid positive erfaringer med at lade en tegnsprogstolk deltage i frokostpausen en gang om ugen.

Den døve medarbejder udtrykker det sådan:

"Eksempelvis hver fredag, hvor jeg har tolk med, kan jeg nogle gange grine med, fordi tolken tolker alt. Det er virkelig dejligt. På den måde føler jeg mig ligestillet med de andre hørende. Uden tolk ville alt være anderledes. Jeg ville føle mig udenfor".

De hørende kollegers oplevelse

Kollegerne oplever, at faglige kommunikation, med korte beskeder og udvekslinger, fungerer med brug af mundaflæsning, fagter og eventuelt blyant og papir. De oplever, at det bliver vanskeligt, når samtaler skal vare længere eller har mere social og privat karakter.

En hørende kollega oplever kommunikationen sådan:

"Han er god til at mundaflæse – og efterhånden, så har man jo lært hans lyde til det ene eller andet. Man lærer jo på en eller anden måde at kommunikere med ham. Der er jo nogen ting, som hvis det er længere – hvis det er uden for arbejdet – ikke fagligt – hvis han kommer og fortæller en historie eller sådan noget – det kan godt være lidt svært nogen gange – fordi normalt når det er arbejdsmæssigt – så kan man altid stille det første spørgsmål – så svarer han ud fra det"

De hørende kollegaer giver udtryk for, at den mere sociale del af kommunikationen ofte opgives overfor den døve kollega. Til gengæld oplever de, at man, når der er tolk på, kommunikerer mere med sin døve kollega. Der kan dog, selv med en tolk tilstede, være en barriere, fordi det kan opleves mærkeligt, at skulle tale om private og personlige emner gennem en tolk. Kollegaerne udtrykker, at denne oplevelse mindskes, jo flere gange man har prøvet tolket kommunikation.

De hørende chefers oplevelse

De hørende chefer prioriterer det højt, at den døve medarbejder deltager i personalemøder, og finder det vigtigt, at der er tolk på. En chef har oplevet, at en døv medarbejder prioriterer det højere at passe sit job, frem for at deltage i personalemøde. En chef giver udtryk for, at kommunikationen på personalemøder er hurtig og muligvis forvirrende for den døve medarbejder. Denne chef beskriver kommunikationen på personalemødet sådan:

”Da kører det jo ping-pong – nogle har spørgsmål – nogle er måske utilfredse – og nogle tilfredse – der kører tværs over bordet – hvor nogle svarer nogle andre og i den dur dér”

Opmærksomhedspunkter vedrørende kommunikation

Kommunikationen mellem hørende og døve vanskeliggøres af, at meget **få hørende kan tegnsprog**. Den døve medarbejder er her taknemmelig blot for et absolut grundlæggende kendskab til tegnsprog. Grundlæggende kurser i tegnsprog bør arbejdspladsen med døve medarbejdere derfor overveje nøje.

Den **faglige kommunikation** har en tendens til at blive **minimeret** for meget, og det er vigtigt for eksempel at sikre, at den døve medarbejder **involveres direkte i kommunikation om et problem**, som skal løses med det samme.

Den faglige kommunikation halter også, når den døve medarbejders **kompetencer i skriftlig dansk kommunikation er begrænsede**. Begrænset ordforråd på dansk og en sætnings-opbygning, der er stærkt inspireret af tegnsprog, gør skriftlig kommunikation mellem den døve medarbejder og hørende kollegaer og chefer vanskelig.

Social kommunikation er vanskelig for alle parter, selvom alle gerne vil. Der er dog gode erfaringer med at have tolk på eksempelvis en frokostpause, en gang om ugen. Ifølge de hørende kolleger, kan det læres at have en tolk på i sådanne situationer.

4.6. Kontakt og relationer

I det følgende kapitel sættes der fokus på kontakt og relationer mellem de døve medarbejdere og deres hørende kolleger og chefer.

De døve medarbejders oplevelse

De døve medarbejdere oplever deres **daglige kontakt** med kolleger som **begrænset**. Kontakten i løbet af arbejdsdagen *kan* begrænse sig til, at den døve medarbejder hilser godmorgen på kollegerne, har en ganske begrænset kommunikation i løbet af dagen, deltager uden at kommunikere i kaffe – og i frokostpauserne, derefter passer sine egne opgaver om eftermiddagen, og hilser farvel til kollegerne ved arbejdsdagens slutning. En positiv oplevelse for flere døve medarbejdere er deltagelse i den årlige julefrokost.

Særligt hvor tolken er med, giver julefrokosten anledning til kontakt, og til at skabe en mere privat orienteret relation til kolleger. Oplevelser som **julefrokosten, og eventuelt andre sociale arrangementer** på arbejdspladsen, udgør de situationer, hvor den døve medarbejder har kontakt udenfor arbejdstiden med kolleger og chefer. Ingen af de døve medarbejdere ses i øvrigt med kolleger udenfor arbejdstid.

Om begivenheden julefrokost udtaler en døv medarbejder:

"Jeg har altid tolk med til julefrokost. Vi har det altid sjovt sammen, hvor vi griner og morer os. Og i dagene efter grinede vi over de forskellige situationer, der skete under julefrokosten, og jeg vidste hvad det drejede sig om, for jeg kunne jo følge med"

En døv medarbejder pointerer desuden, at social kommunikation fint kan styrkes ved brug af **tolk i frokostpausen**. Ellers er **pausesituationen** uden dagsorden, uden tolk og kendetegnet ved kommunikation, der flyder spontant, vanskelig for de døve medarbejdere. En døv medarbejder beskriver pausesituationen uden tolk på denne måde:

"Nogle gange keder jeg mig, for jeg savner at kunne snakke med nogen. Men jeg spørger nogle gange de andre om, hvad de snakker om, for jeg kan tit ikke følge med"

De hørende kollegaers oplevelse

De hørende kolleger gør sig en række overvejelser om, **hvordan deres døve kollega har det**, og hvordan den døve kollega mon synes om sin kontakt og sin relationer til kollegerne. En hørende kollega overvejer for eksempel, om den døve kollega trives med at være med til de tolkefri frokostpauser:

"Hvis det var mig, ville jeg da føle mig udenfor – tror jeg – på en eller anden måde. Tit sidder han ikke ½ time til frokost. Jeg skal så ikke kunne sige, om det er fordi han føler sig lidt udenfor, at der ikke rigtigt er noget at sidde der efter"

En kollega reflekterer over, om den døve kollega er med i kommunikationen om sociale og private forhold, og mener det kan være vanskeligt, som døv kollega, at opfange og give respons på hurtige bemærkninger i **helt korte, meget uformelle pausesituationer**.

Kollegaen udtrykker det sådan:

"Jeg tænker tit på – mon han nu føler sig udenfor. Der er mange små detaljer, som jeg synes kan være svære at få med – når vi rønder rundt og snakker small talk, og det kan gå lidt hurtigt på vores arbejdsplads – så er det tit svært, at skulle forklare ham tingene eller skulle afse tid til at sætte sig ned og skrive, tegne og fortælle"

En kollega oplever at den døve kollega gerne vil have tæt kontakt, og gerne vil opnå en vis **fortrolighed** og ønsker sig i det mindste én **fortrolig alliancepartner** på arbejdspladsen.

Samme kollega oplever at den døve kollega har behov for at have et fortroligt rum, hvor eksempelvis også den døve kollegas syn på andre kollegaer kan drøftes:

"han har faktisk fortalt mig, hvem han bedst kan lide og sådanne ting".
Og videre:

"Der er nogen gange han synes, de andre laver ikke så meget. Og så har jeg for nylig hørt, at der er nogen, der siger, at han laver heller ikke så meget"

De hørende chefers oplevelse

De hørende chefer er opmærksomme på, at kontakt og relationer kan være udfordrende for deres døve medarbejdere. En chef oplever, at den døve medarbejders **egen indsats og udadvendthed** har hjulpet meget med hensyn til at udvikle kontakt og relationer:

"Han er i godt humør, og han har, det kan selvfølgelig være svært med det sociale sammen med de andre kollegaer, men da han efterhånden er god til at gøre sig forståelig, så er han også efterhånden ved at være godt til at lave lidt joke med dem, og kan også godt forstå, hvis vi laver lidt joke med ham. Det synes jeg egentlig, det er bedre end jeg havde regnet med"

De hørende chefer lægger vægt på, at der med **personalemødet er et forum**, hvor den døve medarbejder kan få informationer af faglig karakter, som ligger udover, hvad den døve medarbejder snævert arbejdsmæssigt har brug for at vide. Cheferne oplever varierende holdninger til disse personalemøder fra de døve medarbejdere. Nogle døve medarbejdere prioriterer disse møder højt, mens andre døve medarbejdere finder det vigtigere, at varetage deres arbejdsopgaver. En hørende chef oplever, at en døv medarbejder mister lysten til at deltage i personalemøderne, fordi det kommunikativt er vanskeligt for den døve at følge mødet:

"Ja også fordi – ja hvad skal man sige – det er mange mennesker – der er samlet – for da holder vi fælles personalemøde – også med min anden afdeling. Så da kan vi godt være fyrrer stykker. Da kører det jo meget ping-pong – nogen har spørgsmål – nogen er måske lidt utilfredse – og nogen er tilfredse – det kører tværs over bordet – hvor nogen svarer nogen andre og i den dur der. Jeg tror måske, han opfattede det som lidt forvirrende, hvor han ikke fik så meget ud af det. Han kan selvfølgelig ikke høre tonelejet i det her"

Måden **personalemødet struktureres** på kan altså medvirke til, at den døve medarbejder ikke får en egentlig chance for at få udbytte af mødet, og dermed mister motivationen til at deltage.

Opmærksomhedspunkter vedrørende kontakt og relationer

Den døve medarbejders kontakt og relationer til kolleger og chefer begrænses af kommunikative barrierer. De døve medarbejdere selv ønsker **udvidet kontakt og yderligere relationer**, men finder **særligt pausesituationer udfordrende** på jobbet. I situationen, hvor der er **tolk tilstede**, finder flere døve, at der giver ekstra udbytte at deltage i sociale sammenhænge.

De hørende kolleger og chefer er opmærksomme på, at den døve medarbejders kontakt og relationer er vanskeliggjort af kommunikationshandicappet. Kolleger har vanskeligt ved at gøre noget aktivt ved deres opmærksomhed og bekymring. Derimod omsætter cheferne samme opmærksomhed i enten "opfindelsen" af et **formaliseret personalemøde** eller ved at tilskynde den døve medarbejder til at deltage i eksisterende personalemøder.

Personalemødet er et vigtigt forum, for udveksling af viden og ideer, til kollektiv drøftelse af organisations- og forretningsudvikling, nye eller styrkede indsatsområder med mere. Særligt for den døve medarbejder udgør dette forum en særdeles vigtig kilde til information og viden, om virksomhedens drift og udvikling mere overordnet. Denne viden har den døve medarbejder vanskeligere ved at tilegne sig via uformel kommunikation i pausesituationen, eftersom denne situation ofte giver den døve medarbejder ret begrænset udbytte.

Arbejdspladser med døve medarbejdere kunne have glæde af, at **satte måden, man planlægger og gennemfører personalemøder på, til debat.**

4.7 Fremtid

I kapitlet sættes der skarpt på de døve medarbejders, de hørende kollegers og chefers syn på fremtiden, for den døve medarbejder og den døve medarbejders relation til den nuværende arbejdsplads.

De døve medarbejders oplevelse

Flere døve medarbejdere tænker om fremtiden, at fastholdelse af det nuværende job er særdeles vigtigt.

En døv medarbejder udtrykker det sådan:

"Jeg tror, at jeg gerne vil fortsætte med at arbejde her indtil jeg er på efterløn"

En anden døv medarbejder ønsker at fastholde sit nuværende job, forudsat at medarbejderen ikke kommer ind i en længerevarende sygdomsperiode og siger:

"Det er svært at sige. I denne periode er det gået fint, men hvis det bliver mere og mere travlt bliver jeg nok sygemeldt endnu en gang"

Blandt de døve medarbejdere, som har fastholdelse af det nuværende job som vigtigt mål, nævner én, som baggrunden for sit ønske:

"Jeg er glad for at arbejde her, især fordi de andre bakker mig op om at bruge videotelefonen, og så kommer tolken her hver mandag. Mine kolleger er venlige mod mig og ligeledes overfor hinanden. Jeg har aldrig oplevet mobning blandt mine kolleger"

En døv medarbejder, som er glad for sit nuværende arbejde, ønsker for fremtiden, at der bliver mulighed for kompetenceudvikling, og også gerne mulighed for et løft i jobindholdet.

Denne medarbejder udtrykker det sådan:

"Mit mål er at gå til flere kurser om hvordan man bruger computer. Det vil jeg rigtig gerne" og siger videre: "Ja, jeg vil selv styre computeren og ordne forskellige ting på computeren. Det kan jeg bedst lide. Altså, jeg vil gerne lære mere at bruge computer. Da vi bruger meget computer i dag, så er det vigtigt med en stor viden om det i fremtiden"

De hørende kollegers og hørende chefers oplevelse

De hørende kollegaer forventer klart, at deres døve kollega forbliver i virksomheden. En kollega siger:

"Han smutter ingen steder"

De hørende chefer forventer også, at deres døve medarbejder forbliver i virksomheden og en chef tilføjer, at med en stigende efterspørgsel på arbejdskraft, forventer han at hans egen arbejdsplads og virksomheders rummelighed generelt, overfor blandt andet døve, vil øges i fremtiden.

"Ja, men jeg tror vi er måske – ligeså meget interesseret – og måske mere interesseret om 5 år i at tage døve ind i vores virksomhed – og hvis de prognoser for arbejdsmarkedet som de siger du – hvis de kommer til at passe – så kan man jo sige, at sådanne virksomheder som os – som ikke har et ret højt lønniveau – vores almindelige medarbejdere får jo ikke en ret stor løn – da vil jeg tro, at da vil man være interesseret i at tage sådanne grupper ind".

Opmærksomhedspunkter vedrørende de døve medarbejderes fremtid

De døve medarbejdere vælger klart forskellige tilgange til fremtiden på arbejdsmarkedet. To ud af tre af disse tilgange er ganske "**ydmyge**" tilgange, idet de handler om at **fastholde** deres nuværende job. Den tredje tilgang er i højere grad en **udviklingstilgang**, hvor den døve medarbejder ønsker, at **udbygge egne kompetencer og eget jobindhold**. Som virksomhed er det værd at være opmærksom på den døve medarbejders ønsker for fremtiden. En opmærksomhed som naturligvis bygger på kommunikation, og som derfor Også rummer en **kommunikativ udfordring**. Men den rummer sandsynligvis også en **mental og kulturel udfordring**. Her handler det om, at chefer og døve medarbejdere i fællesskab udfordrer hinanden. Meget peger på, at praksis nu ofte er, at hvis den døve medarbejder intet ytrer om udvikling af egne kompetencer og eget jobindhold, så finder alle parter det i orden.

4.8. Intro til afsnittet Konteksten

I dette kapitel fokuseres der på de hørende virksomheders oplevelse af rammerne for deltagelse og aktivitet på arbejdspladsen.

Ovenfor er oplevelsen af selve deltagelsen kortlagt. Deltagelsen kan støttes eller hindres af:

- Hjælpemidler og støtteordninger
- Følelsesmæssig og praktisk støtte
- Holdninger og forventninger og af
- Det offentlige system

I det følgende kortlægges de døve medarbejderes, de hørende kollegers og chefers oplevelse af disse faktorer, som samlet udgør rammerne for de døve kollegers deltagelse på arbejdspladsen.

4.9 Resumé af konteksten i en hørende kultur

Tolkning udgør et vigtigt hjælpemiddel efter alles opfattelse. Såvel den fysiske tolk som fjertolkningen er gode løsninger på ønsket om tolkebistand. Der ønskes imidlertid mere tolkning, fordi det er synligt for alle parter, at yderligere tolkning vil kunne løfte såvel den faglige, som den sociale kommunikation på arbejdspladsen.

Kolleger og chefer ønsker at støtte deres døve kollega. Kolleger vil gerne støtte gennem uformel kommunikation, og ved at skabe en tættere relation, men kommunikationsbarrierer gør dette vanskeligt. Dog er den døve medarbejder godt klar over, at kollegerne har dette ønske. Chefer lægger også vægt på, at støtte den døve medarbejder i introduktionen til job og arbejdsplads, og efterfølgende i fastholdelsen i jobbet. De døve medarbejdere er også godt klar over dele af denne støtte fra chefside.

Der er en overordnet positiv holdning til, at have døve kolleger blandt medarbejdere og chefer. De døve medarbejdere oplever dog, at manglende viden og usikkerhed overfor døve og døvhed, i nogle situationer betyder, at holdning og handling ikke følges ad.

Det offentlige støttesystem fylder meget begrænset i de døve medarbejderes og hørende kollegers og chefers bevidsthed. Blandt cheferne er systemet dog synligt, og de finder at systemet fungerer tilfredsstillende.

4.10. Hjælpemidler og støtteordninger

I dette kapitel fokuseres der på hjælpemidler og støtteordninger for den døve medarbejder på arbejdspladsen. Der sættes skarpt på tolkestøtten, i form af den fysiske tolk, samt fjertolken formidlet gennem videotelefon.

De døve medarbejderes oplevelse

De døve medarbejdere oplever, at den **fysiske tolk** er **meget nyttig** at have med til **personalemøder**. Den fysiske tolk foretrækkes i forbindelse med personalemøderne, men

der peges på to **udfordringer**. Den fysiske tolks **pause**-normering betyder, at tolkningen af personalemødet afbrydes, medens selve mødet fortsætter. Som anden udfordring peges der på, at man som døv medarbejder **ikke** har **sikkerhed** for, at bestilling af fysisk tolk kan opfyldes af tolkeudbydere.

De døve medarbejdere oplever **fjerntolkning** over videotelefon, som et godt supplement til den fysiske tolk. De døve medarbejdere finder fjerntolkningen **stærk til kortere tolkninger**, som for eksempel ved bestilling af fysisk tolk, samtale med egen læge, samtale med automekaniker, ved dialog med samarbejdspartnere i jobbet (eksempelvis bestilling af varer) og ved **akutte situationer generelt**.

De døve medarbejdere peger også på, at de med fjerntolkningen har bedre muligheder for kommunikation med kollegerne og chefer.

I forhold til dialog med cheferne peges der på, at fjerntolkningen er **stærk i dialog om et problem og til dybere dialog**.

En udtrykker den øgede kommunikation med chefen gennem videotelefon sådan:

"Jeg synes, at det var rigtigt dejligt, at kunne snakke med min chef gennem videotelefon. Altså, vi bruger den, hvis der opstår et eller andet problem, men også når vi får lyst til at snakke dybere sammen"

I forhold til kollegerne har de døve medarbejdere endnu ikke benyttet fjerntolkningen, grundet travlhed blandt kollegerne.

De døve medarbejdere ønsker sig samlet set **mere tolkning**. En døv medarbejder ønsker sig, at det var muligt at have tolk på arbejdspladsen en time om dagen:

"I forbindelse med computerarbejdet ville det være godt med en tolk i en time om dagen, hvor jeg kan snakke med min chef og andre personer. Jeg vil gerne lære mere om computerprogrammet, så jeg skal have tolken, for at de kan forklare mig om det"

En anden døv medarbejder har desuden dette **udviklingsønske** vedrørende fjerntolkningen:

"Det kunne være lækkert, hvis jeg kunne gå ind og snakke med brugerne gennem en bærbar videotelefon"

De hørende kollegers oplevelse

De hørende kolleger oplever, at den **fysiske tolks tilstedeværelse betyder øget kommunikation**, både vedrørende faglige og private/sociale emner.

Kollegerne nævner, som en **styrke ved tolkning af personalemøder**, at den døve kollega oplever et sammenhængende kommunikationsforløb, frem for blot at modtage et resume. Som udfordring peger kollegerne på, at **samtaler der tolkes, tager længere tid**.

Kollegerne finder, at fjerntolkningen er et stærkt hjælpemiddel. Dels mener kollegerne, at **fjerntolkningen kan afhjælpe forskellige kommunikative udfordringer, og dels kan fjerntolkningen benyttes ved mere uformel kommunikation**. En kollega siger om benyttelse til mere uformel kommunikation:

"Jeg tror nærmere han ville blive glad, hvis man tog den (videotelefonen) og fortalte, hvad min lille søn havde lavet i går – selvom de synes nok inde på tolkecentralen, at det er noget pjat at bruge den på – det ved jeg ikke, men altså, da tror jeg han ville blive glad"

En anden kollega har **gode erfaringer med at benytte fjerntolkningen i forbindelse med personalemøder**, og beskriver det sådan:

"Ja, men det fungerede egentlig meget fint. Det tog så bare lidt længere tid – fordi nu sidder vi jo 12 mennesker rundt om bordet – og skal sørge for at have røret hen til folk, der skal sige noget – og han – det virker sådan lidt – der er nok en vanesag. Han sidder sådan lidt med ryggen til og skal se på skærmen – det er jo lidt svært at få røret med hele vejen rundt – når der bliver sagt noget. Men det fungerede egentlig fint nok – det tog en lille smule længere tid, end når der er en tolk på – men det kan man da også bruge"

De hørende chefers oplevelse

Cheferne har **positive erfaringer med tolke og tolkning**. Udover brugen af tolkning ved personalemøder ønsker cheferne også, at tolkning benyttes til mere sociale sammenhænge. Cheferne peger på, at fysisk tolkning først bestilles, når man har et vis mængde emner at drøfte.

En chef udtrykker det sådan:

"Det er det vi synes – og det synes han (døv medarbejder) også – det er nok for lidt at få fat i en tolk til- så er det ligesom om man skal have et møde på en time – hvor vi ligesom har fået skrevet nogle ting op"

Vedrørende brug af hjælpemidler peger en chef på, at den døve medarbejder helt bevidst får særbehandling i forhold til brug af mobiltelefon i arbejdstiden.

Chefen forklarer:

"Han er så den eneste her, der har lov at have sin mobiltelefon tændt – eller har vi den holdning, at det må folk kun have i pauserne"
og siger videre:

"Ja, men det er for at han også kan kommunikere med sin private familie, og han bruger det faktisk også kun i pauserne"
og siger afslutningsvist:

"Det kan man også – han sender også – ved sygdom sender han en SMS"

Opmærksomhedspunkter vedrørende hjælpemidler og støttteordninger

Døve medarbejdere, hørende kolleger og chefer er enige om, at såvel fysisk- som fjerntolk udgør vigtige hjælpemidler. Der er desuden overordnet enighed om, at de to tolkeformer supplerer hinanden godt.

Flere foretrækker således den fysiske tolk til eksempelvis personalemøder. Til kortere tolkninger peger alle på, at fjerntolkningen er en god løsning, fordi man serviceres her og nu, og uden at nogle parter må flytte sig.

Grænsefladen mellem de to tolkeformer er dog på nogle felter flydende. Eksempelvis peger en døv kollega på, at fjerntolkningen kan medvirke til en "dybere chefdialog" .

Fra flere sider ytres der ønske om mere tolkning, og en af de døve medarbejdere har som fremtidsvision en bærbar videotelefon, der kan medbringes ud til kunden.

4.11 Følelsesmæssig og praktisk støtte

I følgende kapitel fokuseres der på den følelsesmæssige og praktiske støtte, som den døve medarbejder får i forhold til sit arbejde. Der sættes fokus på omfanget og karakteren af støtten, og på hvem der støtter.

De døve medarbejders oplevelse

De døve medarbejdere oplever primært følelsesmæssig støtte vedrørende at blive integreret og fastholdt i arbejdet fra andre tegnsprogsbrugere i familien eller blandt venner. Tegnsprogsbåret kommunikation er særdeles bestemmende for, om den døve medarbejder oplever en støtte. En døv medarbejder oplever, at døve, der på arbejdspladsen er omgivet af andre døve, kan kommunikere mere ubesværet, mens det at være en døv på arbejdspladsen, er mere anstrengende.

Flere døve medarbejdere oplever, at deres hørende kolleger gerne vil støtte, men oplever, at kollegerne finder det vanskeligt kommunikativt og tidsmæssigt. De døve medarbejdere oplever endvidere, at deres hørende kolleger kan have dårlig samvittighed over, at deres ønske om støtte, og den faktiske støtte, ikke harmonerer.

Fordelen ved at være eneste døve på arbejdspladsen kan dog være, at man lærer at omgås hørende, og at man kan lære skriftlig dansk gennem kommunikation med hørende. Desuden kan fordelene som ene døv på arbejdspladsen være, at man kan få adgang til mange oplysninger og viden om samfundsforhold, f.eks. fagforeningsmæssige forhold.

En døv medarbejder påpeger, at hørende generelt har større viden om samfundsforhold, fordi de har lettere ved at orientere sig om sådanne emner.

En døv medarbejder påpeger, at det opleves som betydningsfuldt med chefens støtte, som, på grund af chefens position, kan give en speciel ro og tryghed.

De hørende kollegers oplevelser

De hørende kolleger oplever ofte dårlig samvittighed over den grad af støtte, de kan give deres døve kollega. Kollegerne vil gerne give støtte, og flere markerer, at de finder det vigtigt at støtte den døve kollega, sådan at kollegaen føler et tilhørsforhold til arbejdspladsen. En kollega beskriver dette ønske på denne måde:

"Han skal ikke føle, at han ikke er en af os – han skal føle, at han er en af os – at han er med i det hele"

Nogle hørende kolleger oplever humor, og det at lave sjov med den døve kollega, som en følelsesmæssig støtte, som nogle også praktiserer.

Mere praktisk orienteret støtte, for eksempel demonstration i brug af computeren ved en særlig arbejdsopgave, tilkendegiver en kollega, at han gerne vil give, men at det kan være vanskeligt at finde tid til.

De hørende chefers oplevelse

De hørende chefer er opmærksomme på at give den døve kollega støtte, dels i forbindelse med integrationen i jobbet og organisationen, og dels som led i fastholdelsen i jobbet.

Flere chefer påpeger, at de har gjort særligt meget ud af introduktion til arbejdet og arbejdsopgaverne. Her påpeger eksempelvis en chef, at man har anvendt mere tid end normalt, ved at vælge en tidskrævende sidemandsoplæring som led i introduktion og oplæring.

En chef har praktiseret den følelsesmæssige støtte gennem en oplevelsesorienteret samtale, efter den døve medarbejders første tid i jobbet. En samtale, hvor chefen udtrykker sin direkte interesse for at vide, hvordan arbejdet og arbejdspladsen opleves af den døve medarbejder.

Opmærksomhedspunkter vedrørende følelsesmæssig og praktisk støtte

Synlighed, kommunikation og tidspres som udfordringer

Det er synligt for den døve medarbejder, at de har en følelsesmæssig støtte i døve venner og familiemedlemmer.

Hos hørende kolleger oplever den døve støtte, i form af mulighed for mere viden om samfundsforhold, om træning af skriftlig dansk via kommunikation, og i et vist omfang mere viden relateret til selve arbejdet. Den døve medarbejder oplever dog også kollegernes dårlige samvittighed over manglende støtte.

Chefens støtte er vigtig og i et vist omfang synlig for den døve medarbejder. En del af støtten er dog ikke synlig for den døve medarbejder selv – chefens positive opmærksomhed er tilsyneladende mere omfattende, end den døve medarbejder selv bemærker.

Den døve medarbejder **støttes af venner, familie, kolleger og chefer**. Kommunikationsudfordringen betyder dog, at den mest **ukomplicerede støtte sker fra døv til døv**. **Støtten mellem den døve medarbejder og deres hørende kolleger og chefer er vanskeliggjort af kommunikationen, og på grund af tidspres, hvor den tidskrævende kommunikation forstærker udfordringen.**

De døve medarbejdere er imidlertid særdeles interesseret i støtten fra deres hørende kolleger og chefer, som de erkender, er meget vigtig følelsesmæssigt (giver ro og tryghed) og praktisk (giver adgang til ny viden og kompetencer)

4.12 Holdninger og forventninger

I dette kapitel sættes der fokus på holdningerne og forventningerne til den døve medarbejders forhold til arbejdsmarkedet og hvordan holdningerne og forventningerne påvirker den døve medarbejders arbejdssituation.

Den døve medarbejders oplevelse

Den døve medarbejder møder på arbejdspladsen en række forskellige og delvist modsatrettede holdninger og forventninger. En døv medarbejder oplever således, at chefen gerne vil kommunikere mere, og eksempelvis støtter i brugen af videotelefon. Her møder den døve en chef med den holdning, at yderligere kommunikation er vigtig, også når det fordrer en tidsmæssig indsats fra arbejdspladsens side.

En døv medarbejder oplever også, at chefen er særdeles interesseret i emnet Døve og arbejdsmarkedet, søger informationer om emnet og udtrykker "stor forståelse" og er "hensynsfuld".

En modsatrettet holdning oplever en døv medarbejder fra kolleger, som ikke kan finde tid til at lære at kommunikere gennem videotelefonen. Her oplever den døve medarbejder, at holdningen er, at døve må kunne fungere på samme vilkår som hørende på arbejdspladsen.

En døv medarbejder oplever en chef, som direkte bemærker sin overraskelse over den døve medarbejders skriftlige dansk, som betegnes som "primitivt sprog". Den døve oplever denne reaktion som en holdning om, at døve må kunne skrive dansk på samme niveau som hørende. Dette støder den døve medarbejder, der bemærker:

"Derfor blev jeg fornærmet. Det kan man ikke sige sådan. Han kender jo ikke så meget til, hvad det vil sige at være døv"

Den hørende kollegas oplevelse

De hørende kollegers holdninger og forventninger er mange og peger i flere retninger. De hørende kolleger er overordnet set positive overfor døve på arbejdspladsen og på arbejdsmarkedet generelt. Flere bemærker at det også matcher arbejdspladsens stærke sociale ansvarlighed at have en døv medarbejder.

Flere hørende kolleger finder det naturligt, at man på arbejdspladsen udviser en positiv særbehandling overfor døve medarbejdere. Den positive særbehandling forsvarede kollegerne med, at kommunikationen vanskeliggør såvel det at gennemføre en uddannelse og at varetage et job. Kollegerne udtrykker en forståelse for, at kommunikation for den døve må være vanskelig, og at det i sig selv retfærdiggør en positiv særbehandling. Kollegerne udtrykker også en usikkerhed vedrørende om læreprocesser og læring eventuelt er vanskeligere som døv, altså at det at lære nyt muligvis er "sværere" for døve. En kollega udtrykker denne usikkerhed:

"Man kan godt forestille sig, at der er sværere at lære noget. Hvordan skal de kunne læse, når de ikke kan snakke – fordi de ikke har kunnet lære alfabetet eller sådan"

Nogle kolleger finder det spændende at have en døv kollega, og derved at have mulighed for at få et indblik i døveverdenen. Andre udtrykker holdningen, at de bedømmer deres døve kollega på fagligheden frem for på at kollegaen er døv.

Samlet betragtet peger de hørende kollegers holdninger og forventninger som nævnt i flere retninger. Holdningen er overordnet positiv, men er også baseret på usikkerhed om hvorvidt man kan udrette det samme som døv, eller om døvheden som sådan bør være grundlag for en positiv særbehandling.

De hørende chefers oplevelse

En hørende chef fremhæver, at han som mellemlider af en stor organisation selv støttes økonomisk af sine chefer, når han medvirker til at løfte virksomhedens sociale ansvar i sin afdeling. Chefen støttes således også økonomisk, når han i egen afdeling har en døv medarbejder ansat. Denne støtte "oppefra" opfatter chefen som en direkte opfordring til at integrere og fastholde eksempelvis en døv medarbejder.

En chef påpeger, at han er meget positiv overfor at fastholde den døve medarbejder, som er pligtopfyldende og loyal. Chefens holdning til sin døve medarbejder er, at hans personlige kompetencer er stærke, og at disse kompetencer også påvirker kulturen positivt på arbejdspladsen. Denne chef lægger i høj grad vægt på kompetencer, frem for på et hørehandicap. Denne chef udtrykker det på denne måde:

"Han møder altid til tiden på arbejde – han gør de rigtige ting – og han holder virksomheden rigtigt godt oppe"

Cheferne stiller krav til deres døve medarbejdere, men er samtidigt meget bevidste om det særlige sociale ansvar de også løfter, ved at have døve medarbejdere. En chef pointerer, at den døve medarbejder lægger særdeles stor vægt på at have og passe sit job godt. Chefen oplever, at den døve medarbejder klart er påvirket af en viden om, at det at være døv og samtidigt at være i arbejde, bestemt ikke er en selvfølge.

Opmærksomhedspunkter vedrørende holdninger og forventninger

De døve medarbejdere oplever mange **særdeles modsatrettede holdninger og forventninger** fra kolleger og chefer. Kolleger og chefer er overordnet set **positive** overfor døve medarbejdere, og flere er endog åbne overfor en **positiv særbehandling**. Tilsvarende er cheferne generelt positive overfor selve tanken at integrere døve medarbejdere, og mange understøtter det i den daglige praksis.

De mere negative holdninger og forventninger bygger ofte på **manglende viden** om døve og dermed på **usikkerhed**. Nogle af disse holdninger og forventninger **krænker** de døve medarbejdere.

Mødet mellem hørende og døve på arbejdspladsen kan givet styrkes yderligere. Gennem en åbenhed overfor at **lære mere om "den anden parts" kompetencer og forudsætninger**, kunne manglende viden og usikkerhed erstattes af et endnu mere konstruktivt fundament for det daglige samarbejde på arbejdspladsen. En højere grad af

entydighed i holdninger og forventninger på den enkelte arbejdsplads, vil givet være en betydelig hjælp for den døve medarbejder.

4.13 Det offentlige støttesystem

I nærværende kapitel sættes der fokus på oplevelsen af det offentlige støttesystem og systemets evne til at understøtte arbejdspladsens integration og fastholdelse af døve medarbejdere.

De døve medarbejders oplevelse

De døve medarbejdere tilkendegiver kun ganske få oplevelser med det offentlige støttesystem.

En døv medarbejder tilkendegiver, at hans chef kontaktede det offentlige støttesystem, og herigennem skaffede hjælpemidler. Den døve medarbejder var helt tilfreds med dette.

De hørende kollegers oplevelse

De hørende kolleger har ingen tilkendegivelser vedrørende dette tema.

De hørende chefers oplevelse

De hørende chefer tilkendegiver en tilfredshed med det offentlige støttesystem, i det omfang de har været i dialog med systemet. En chef oplever eksempelvis en god støtte fra systemet med hensyn til løntilskud til den døve medarbejder. Chefen markerer, at dette løntilskud er et gode for såvel samfundet, virksomheden og den døve medarbejder.

Opmærksomhedspunkter vedrørende det offentlige støttesystem

Det offentlige støttesystem har en begrænset plads i den døve medarbejders og den hørende kollegas bevidsthed. Tilsvarende gælder for de hørende chefer, som dog i flere tilfælde selv har været i direkte dialog med systemet. En dialog som cheferne oplever som tilfredsstillende.

Kapitel 5.0 Virksomheder med en døvekultur

5.1 Intro til kapitel 5 og til afsnittet Deltagelsen

I dette kapitel kortlægges oplevelser og erfaringer fra døve medarbejdere, hørende kolleger og chefer i virksomheder med en døvekultur. En sådan virksomhedskultur defineres i denne sammenhæng som en kultur, der er karakteriseret ved at:

- Tegnsprog er det dominerende sprog i virksomhedens "talte" kommunikation. Tegnsprog tales af alle på virksomheden, oftest som førstesprog og af en mindre gruppe hørende som andetsprog. Skriftlig dansk anvendes i virksomhedens kommunikation med den omgivende hørende verden. Tegnsprog er det primære, eller endog eneste sprog, i kommunikationen med virksomhedens kunder eller brugere.

- Medarbejdere og chefer er hovedsagligt døve. Døve medarbejdere udgør en majoritet i virksomheden og eventuelt hørende medarbejdere er normalt nødt til at lære sig tegnsprog.
- Virksomheden har døve som eneste eller primære kunde- eller brugergruppe. Det er således virksomhedens spidskompetence, at have en omfattende generel viden om døvekultur og døveverdenen, og endvidere en specialviden om døves ønsker og behov, set i relation til virksomhedens forretningsområde.

I det følgende kortlægges oplevelser og erfaringer med deltagelse på arbejdspladsen og med rammerne for deltagelsen på arbejdspladsen. Oplevelserne og erfaringerne skildres fra medarbejderens, kollegaens og fra chefens synsvinkel.

Selve deltagelsen på arbejdspladsen fokuserer først på den døves viden og kompetencer, og på hvordan disse ressourcer anvendes i virksomheden. Forholdet omkring hvordan den døves kompetencer udvikles, belyses også.

Dernæst kortlægges opgaver og krav til den døve medarbejder. Hvordan tilpasses opgaver og krav, så de matcher den døves reelle viden og kompetencer, og skal der tages der særlige hensyn til den døve, når opgaver og krav stilles op.

Efterfølgende belyses dels kommunikation og dels kontakt og relationer. Hvordan foregår kommunikationen mellem hørende og døve, hvordan er kontakten og relationerne hørende og døve i mellem. Disse parametre udgør samlet en kortlægning af den døve medarbejders deltagelse på arbejdspladsen.

Efterfølgende ses der nærmere på rammerne for den døve medarbejders deltagelse på arbejdspladsen. Hvordan er oplevelserne og erfaringerne med de konkrete hjælpemidler og støtteordninger, som er tilgængelige for døve. Hvordan opleves den følelsesmæssige og praktiske støtte til den døve. Hvordan er holdninger og forventninger mere overordnet til døve, fra gruppen omkring den døve, og endelig hvordan opleves den offentlige støttesystem.

5.2 Resumé af deltagelsen i en døvekultur

Undersøgelsens døve medarbejdere, på virksomheder med en døvekultur, er fagligt uddannede og opkvalificeres løbende via jobbet, i form af sidemandsoplæring, dialog med kolleger eller egentlig kursusdeltagelse.

M.h.t. de specifikke kompetencer, er de døve medarbejdere generelt stærke, og de anvender i høj grad disse kompetencer. Vedrørende de almene, kommunikative kompetencer, så kunne de døve medarbejders kompetencer i skriftlig dansk med fordel styrkes.

Det påpeges, at den døve medarbejders personlige kompetence med fordel kunne styrkes. Dette gælder eksempelvis i forhold til at deltage i den kollektive dialog om løbende produkt- og organisationsudvikling på arbejdspladsen. Desuden gælder det i forhold til at bede om hjælp i hverdagen og i angående evnen til generelt at kunne vurdere egne kompetencer, herunder også grænserne for egne kompetencer.

Vedrørende opgaver og krav, så indgår de døve medarbejdere på stort set lige vilkår med hørende kolleger. Der stilles samme krav og opgaver til alle kolleger på arbejdspladsen.

En døv medarbejder oplever, at dialogen med døve brugere/kunder i høj grad er placeret hos ham. I denne situation er døvhed en faglig kompetence, der positivt påvirker medarbejderens opgaver.

De døve medarbejdere oplever generelt ikke opgaver og krav som stressende, men finder jobbet overkommeligt og positivt udfordrende.

Kommunikationen internt og eksternt er båret af tegnsprog, og det gør, at kommunikationen fungerer godt for alle i virksomheden. En virksomhed stiller direkte krav om, at medarbejderne kan tegnsprog. Det betyder, at den døve medarbejder faktisk ofte har stærkere kompetencer på dette felt, end hørende kolleger.

Det markeres, at de døve medarbejders stærke tegnsprogskompetencer i nogle situationer betyder, at hørende kolleger spørger deres døve kollega til råds, vedrørende tegn og nuancer i tegnsproget.

De døve medarbejdere har god kontakt og gode relationer til deres kolleger, hørende såvel som døve. Kontakten og relationerne muliggøres af en velfungerende kommunikation i hverdagen. På én virksomhed suppleres den opgaverettede kommunikation med, at de døve medarbejdere omgås kolleger privat, og jævnligt taler privat på arbejdspladsen efter arbejdstid.

5.3 Viden og kompetencer

I dette kapitel fokuseres der på den døve medarbejders viden og kompetencer. Viden og kompetencer opfattes for nærværende bredt, d.v.s. der er tale om såvel personlige, almene og specifikke kvalifikationer og kompetencer. I kapitlet sættes der fokus på summen af den døve medarbejders kompetencer erhvervet gennem almene og faglige/videregående uddannelser, samt de kompetencer, der er opnået gennem læring i jobbet eller gennem uformelle læreprocesser i øvrigt.

I kapitlet sættes der skarpt på, i hvilken grad, og hvordan den døve får udnyttet sine kompetencer og sin viden. Endvidere fokuseres der på, i hvilken grad, og hvordan den døve medarbejder har mulighed for at udvikle egne kompetencer.

Opinions kvantitative undersøgelse "Døves uddannelses- og arbejdsmarkedsforhold" dokumenterer som nævnt tidligere, at danske døve har et lavere formelt uddannelsesniveau end befolkningen i øvrigt¹¹. Dette gælder i forhold til almene kvalifikationer, erhvervet i grundskole og gymnasium. Det gælder også i forhold til specifikke kvalifikationer, erhvervet gennem erhvervsfaglige og videregående uddannelser. Endvidere dokumenterer Epinions undersøgelse, at danske døve polariseres med hensyn til kompetencer generelt. De kompetencestærke døve klarer sig rigtig godt. Et højt uddannelsesniveau hænger for døve tæt sammen med relativt stærke almene, kommunikative kompetencer (både tegnsprog og danskkundskaber) og med relativt stabil og relativt karriereorienteret tilknytning til arbejdsmarkedet. Der bliver blandt døve i den

¹¹ Side 24, tabel 7.6.: "Højest fuldførte uddannelse fordelt på alder" for henholdsvis døve og hørende fra 18-65 år.

erhvervsaktive alder flere, som gennemfører en videregående uddannelse. Gruppen af kompetencestærke døve vokser.

Samtidig med at den højtuddannede døves kompetencer "slår til" og løbende udvikles gennem daglig on-the-job-training, har døve med svagere kompetencer mange udfordringer. Et stigende antal svagere døve gennemfører alene grundskolen. Således har et stigende antal døve svagere almene og specifikke kompetencer som udgangspunkt for arbejdslivet.

De døve medarbejders oplevelse

De døve medarbejdere har forskelligt udgangspunkt kompetencemæssigt for at bestride jobbet. En medarbejder har således en faglig uddannelse, og en omfattende erhvervs-erfaring i den hørende verden, mens en anden har en næsten gennemført videregående uddannelse som baggrund.

For den døve medarbejder har den faglige baggrund en positiv kompetencemæssig betydning i arbejdet. Den døve medarbejder trækker på kompetencerne fra den faglige uddannelse, og samtidigt giver kompetencerne respekt blandt kollegerne. Det samme gælder i øvrigt for den døves praktiske arbejds erfaring.

De døve medarbejdere oplever, at kompetencerne fra en faglig eller videregående uddannelse udgør et godt fundament, for videre faglig oplæring på arbejdspladsen.

Begge døve medarbejdere er således løbende blevet oplært på arbejdspladsen, hvor de lærer af kolleger og chefer. Desuden markerer en døv medarbejder hvordan gode danskkunskaber og evnen til at tilegne sig ny viden gennem læsestof, også er en vigtig del af hans kompetenceudvikling i jobbet. Han udtrykker det sådan:

"Vi har et fagblad. Der kan vi læse lovstof og hvad der rør sig i hele Danmark. Om kommunalreformen, også om forskellige problemfelter, hvor vi kan få faglig støtte, viden om hjælpemidler og udveksling af erfaringer og debat. På den måde kan vi se hvordan andre løser nogle af de problemer, vi står i og omvendt. Vi kan også se hvad der ikke fungerer og finde alternativer"

En døv medarbejder markerer også sine specielle spidskompetencer på IT-området, som medfører, at han underviser kolleger på dette område.

Vedrørende udvikling af kompetencer oplever begge døve medarbejdere, at de understøttes af arbejdspladsen. En medarbejder kompetenceudvikles gennem en kombination af on-the-job-training og kurser, medens den anden medarbejder primært opkvalificeres gennem on-the-job-training, der finder sted, når behovet for nye kompetencer opstår.

En arbejdsplads har på ledelsens initiativ igangsat formaliseret opkvalificering, med hensyn til kundskaber i skriftlig dansk. Dette initiativ har den døve medarbejder taget positivt imod, og pointerer, at disse kundskaber er helt nødvendige:

"Det er jo et samfundskrav. Det nytter ikke at afvise tilbuddet, hvis vi vil være inde på arbejdsmarkedet"

De hørende kollegers oplevelse

En hørende kollega pointerer, at alle kurser, som er relevante for en hørende på virksomheden, også er det for en døv medarbejder. Relevansen afhænger alene af interesse- og ansvarsområder i jobbet.

De hørende kolleger oplever, at det er en kompetencemæssig fordel at have døve medarbejdere på arbejdspladsen. Desuden mener en kollega, at det er et godt signal overfor døve kunder/brugere, at have døve medarbejdere i virksomheden.

De hørende kolleger ønsker sig, at deres døve kolleger udvikler deres personlige kvalifikationer med hensyn til at bidrage til den kollektive opgaveløsning og med hensyn til at kunne bede om hjælp i dagligdagen.

En kollega udtrykker ønskerne om at bidrage sådan:

"De døve medarbejder skal bidrage med forslag til, hvordan man kan udvikle produktet eller gøre ting anderledes"

En anden kollega siger om at bede om hjælp:

"Der er da nogle situationer, hvor en døv kollega f.eks. skal forsøge at ringe til kommunen ved hjælp af skrivetelefonen – og de kan bare ikke komme igennem – og FC er måske optaget – det er frygteligt besværligt – måske er systemet brudt sammen – der kan være sket mange ting – hvor en gang i mellem, så kommer de hen og beder om hjælp – "må jeg låne dine ører" – hehe"

De hørende chefers oplevelse

En hørende chef oplever, at døve medarbejdere med en faglig uddannelse også er kompetente, og har mod til efteruddannelse.

De hørende chefer påpeger, at den døve medarbejder har særlige kompetencer, som er en styrke i opgaveløsningen og i mødet med kunden. Den døve medarbejders indsigt i hvad det vil sige at være døv er klart en vigtig kompetence.

En chef påpeger også, at han stiller krav om at døve medarbejdere udvikler eksempelvis deres formuleringsmæssige kompetencer, men f.eks. også til, at døve udvikler deres evne til at uddelegere en delopgave til en sekretær. Denne chef kræver desuden af sine døve medarbejdere, at de skal styrke evnen til selvurdering med hensyn til kompetencer:

"Det er vigtigt at turde erkende, at der er nogle ting man ikke ved, der er nogle ting man ikke er så god til, og der er nogle ting som man har brug for hjælp til".

Opmærksomhedspunkter vedrørende viden og kompetencer

Behov for nye kompetencer

Der peges på, at de døve medarbejdere har behov for styrkelse af deres **kompetencer i skriftlig dansk**. En virksomhed udbyder formaliseret undervisning i skriftlig dansk, og det modtages godt af den døve medarbejder.

For de hørende medarbejdere og chefers vedkommende er der løbende behov for styrkelse af **tegnsprogskompetencer**. Dette sker i én virksomhed på jobbet, ved at en døv medarbejder fungerer som ressourceperson, som den hørende kollega spørger til råds. De enkelte virksomheder bør dog overveje, om denne opkvalificering også med fordel kunne formaliseres. En mulighed kunne være, at døve medarbejdere underviste deres hørende kolleger. En anden, at opkvalificeringen fandt sted hos Castberggaard eller andre eksterne udbydere.

M.h.t. **personlige kompetencer** peges der på, at de døve medarbejder med fordel kunne styrke **evnen til selv vurdering**. Tilsvarende gælder for de døve medarbejders **evne til at bidrage til kollektive opgaveløsninger på arbejdspladsen og evnen til at bede om hjælp**.

5.4 Opgaver og krav

Dette kapitel omhandler oplevelsen af den døve medarbejders opgaver og de krav og forventninger, som hørende kolleger og chefer har til den døve på dette område.

De døve medarbejders oplevelse

De døve medarbejdere oplever, at arbejdsopgaverne fordeles ud fra medarbejdernes interesser og kompetencer.

De døve medarbejdere oplever – modsat døve kolleger i hørende virksomheder – ikke, at arbejdet stresser dem. Opgaver og krav i jobbet opleves som overskuelige og overkommelige.

De døve medarbejdere giver udtryk for en stor tilfredshed med opgaver og krav. De har hverken oplevelsen af for store, eller for beskedne opgaver og krav.

De hørende kollegers oplevelse

De hørende kolleger oplever, at der stilles samme opgaver og er samme krav til hørende og døve medarbejdere i virksomheden. Det gælder alle opgaver, også opgaver der omfatter eksempelvis kommunikation. Her nævner en kollega, at den døve medarbejder varetager kommunikation med eksterne samarbejdspartnere via e-mail. En anden kollega nævner, at den obligatoriske statusskrivning, som omfatter alle hørende og døve medarbejdere, stiller samme krav til hørende og døve medarbejdere. Dog har den døve medarbejder til denne opgave mulighed for "sekretærhjælp".

De hørende chefers oplevelse

De hørende chefer udfordrer og udvikler de døve medarbejdere på lige fod med hørende medarbejdere. Særligt en chef påpeger, at det er vigtigt, at stille krav og holde fast på dette overfor døve medarbejdere – for opgaveløsningens, virksomhedskulturens og de døve medarbejders egen skyld. Denne chef påpeger også, at døve medarbejdere generelt har svagere kompetencer, både på det kommunikative felt og i forhold til at kunne formulere kvalitetsstandarder i den fælles og egen opgaveløsning. Denne chef lægger stor vægt på, at disse kompetencer styrkes gennem træning i jobbet og gennem kurser.

Opmærksomhedspunkter vedrørende opgaver og krav

Alle parter oplever, at det er vigtigt, at der stilles de **samme krav til døve medarbejdere som til hørende medarbejdere på arbejdspladsen**. De døve medarbejdere har generelt **gode kompetencer**, men har – ligesom hørende medarbejdere – naturligvis **også huller**, som med fordel kunne styrkes. På nogle områder – eksempelvis på skriftlig dansk feltet – **erkender** den døve medarbejder **sine svagheder**.

Men i forhold til **personlige kompetencer** (se f.eks. afsnittet viden og kompetencer og afsnittet holdninger og forventninger) er det tydeligt, at der er **blinde vinkler** i de døve medarbejders oplevelse.

Man kunne derfor med fordel etablere en **indsats**, der fokuserer på at **bevidstgøre de døve medarbejdere om de blinde vinkler indenfor de personlige kompetencer**.

5.5. Kommunikation

I det følgende fokuseres der på, hvordan kommunikationen gennemføres, og på hvilke konsekvenser det har for den døve medarbejders faglige og sociale liv på arbejdspladsen.

De døve medarbejders oplevelse

De døve medarbejdere oplever, at tegnsprog udgør en særdeles vigtig kompetence på arbejdspladsen. Det at være stærk i tegnsprog giver derfor respekt på jobbet. De døve medarbejdere oplever, at godt tegnsproget er en særdeles vigtig kompetence i dialogen med kunder eller brugere. I denne dialog er den døve medarbejder endog stærkere stillet end sin hørende kollega. Således er kravet på én virksomhed, at nyansatte hørende medarbejdere skal lære tegnsprog, hvilket i nogle tilfælde kan være en udfordring for den pågældende hørende medarbejder.

På virksomhedernes personalemøder benytter alle tegnsprog, og hvis der deltager nyansatte hørende kolleger, benytter man tolk.

En døv medarbejder nævner, at man taler tegnsprog på tværs af hørende og døve medarbejdere, og man "har det godt sammen".

På en arbejdsplads har man netop valgt at prioritere tegnsprogskurser for tre hørende medarbejdere. Den døve medarbejder peger på, at døve medarbejdere også kan have behov for opkvalificering i tegnsprog. Han siger:

"Vi har jo også brug for at kende til basis, f.eks. omkring tegnsprogskoder, tegnsprogsgrammatik og lære om tegnsprogets variation"

De hørende kollegers oplevelse

De hørende kolleger oplever, at tegnsproget er det gennemgående sprog i virksomheden. En af virksomhederne har indført en tegnsprogspolitik om, at hvis hørende taler sammen, og der kommer en døv ind i lokalet, så taler de hørende både talesprog og tegnsprog, sådan at den døve har mulighed for at følge med.

De hørende kolleger påpeger, at de dagligt lærer tegnsprog af deres døve kolleger. Stærke tegnsprogskompetencer blandt alle medarbejdere har stor betydning, og muliggør en god og direkte kommunikation uden tolken som mellemlid. Det at den hørende kollega taler tegnsprog betyder også, at den døve kollega kan aflæse den hørendes kropssprog, og dermed få langt flere informationer med, end via en tolket samtale.

De hørende kolleger er klart positive overfor, at kommunikationen ret konsekvent foregår på tegnsprog, også når det betyder en ekstra indsats fra deres side.

De hørende chefers oplevelse

En hørende chef påpeger, at man i virksomheden træner den interne kommunikation mellem døve og hørende medarbejdere. Chefen ønsker at sætte konfliktløsning mellem hørende og døve på dagsordenen, fordi døve, efter chefens mening, ofte er "konfliktky i en stor udstrækning over for hørende". Chefen forklarer denne indsats:

"De kan godt blive trynet lidt i en diskussion, og der skal man turde sige fra. Der skal man turde at stille op, og sige: "Det vil jeg overhovedet ikke høre tale om. Det vil jeg overhovedet ikke være med til". Det træner vi i år. Vi har trænet med det sådan løbende ved, at vi hele tiden har diskuteret det, men i år, der er vi blevet enige om, at nu skal vi arbejde meget mere konkret med det"

Opmærksomhedspunkter vedrørende kommunikation

Kommunikationen internt mellem døve og hørende fungerer generelt godt i virksomhederne med døvekultur. Dette gælder fagligt og det gælder den mere uformelle og socialt orienterede kommunikation. Det, der sikrer denne kommunikation, er stærke tegnsprogskompetencer både blandt hørende og døve. I denne sammenhæng er den hørende medarbejder relativt set den svage part. Her må virksomheden overveje, hvordan **alle, men ikke mindst den hørende medarbejder, udvikler tegnsprogskompetencerne.**

En vej kunne være, at lade døve medarbejdere være sparringspartnere eller direkte undervisere overfor deres hørende kolleger.

En anden vej består i, at indgå samarbejde med Castberggaard eller andre udbydere af tegnsprogsundervisning.

En chef oplever behov for at **konfliktløsning i kommunikationen trænes**, og at specielt døve medarbejdere styrkes på dette område. På dette område må virksomheden, eventuelt i dialog med professionelle aktører, drøfte hvordan en sådan personlig kompetence styrkes bedst hos de døve medarbejdere.

5.6 Kontakt og relationer

I det følgende kapitel sættes der fokus på kontakt og relationer mellem de døve medarbejdere og deres hørende kollegaer og chefer.

De døve medarbejderes oplevelse

De døve medarbejdere taler om private emner med kolleger i arbejdstiden. Nogle døve medarbejdere ser desuden andre kolleger fra virksomheden privat. På en virksomhed sidder man jævnligt kollegialt sammen en time efter arbejdstid og taler uformelt sammen. De døve medarbejdere udtrykker desuden, at de deltager på lige fod i virksomhedens fester og julefrokoster.

En døv medarbejder finder humoren i relationen mellem hørende og døve udfordrende. Den døve medarbejder angiver, at når humor er vanskeligt, så skyldes det at der er stor forskel på døve og hørendes udvikling og typer og omfang af informationskanaler:

"Den måde vi døve taler på og oplever verden på, er meget forskellig fra hørende. De hørende får alle mulige informationer tidligt via for eksempel radio, TV, hører vittigheder og så videre, mens vi døve får disse informationer i en sen alder. Vi døve begynder at forstå vittigheder, sort humor og andre forskellige ting lidt sent. Nogle gange fortæller hørende mig noget morsomt, men jeg kan ikke forstå det, selvom de griner højt. Men hvis jeg hører det igen og igen, så begynder jeg at forstå det"

De hørende kollegers oplevelse

De hørende kolleger opfatter den kommunikative udfordring ved at have døve kolleger, som noget der bare er, og naturligvis skal håndteres. De oplever ikke, at relationerne til døve kolleger er færre, end til hørende kolleger på grund af det kommunikative, da kravet om godt tegnsprog til hørende kollega opfattes som "betingelserne", når man arbejder i en virksomhed med døve medarbejdere og kunder/brugere.

De hørende chefers oplevelse

De hørende chefer håndterer kontakt og relationer forskelligt. Chefen for den største af virksomhederne gennemfører MUS-samtaler med alle medarbejdere, hørende og døve. Denne chef har opfordret nogle af sine døve medarbejdere til at gå aktivt ind i netværksgrupper, med henblik på, at sådanne grupper kunne fungere som faglige udviklingsgrupper for døve.

Opmærksomhedspunkter vedrørende kontakt og relationer

Selvom kontakten og relationerne generelt fungerer godt mellem hørende og døve i virksomhederne med døvekultur, så træder forskelligheden mellem hørende og døve frem i forhold til **humor i kommunikationen**. En døv udtrykker, at denne forskellighed bunder i **døve og hørendes meget forskellige udvikling med udgangspunkt i adgang til viden, information og dermed også humoren**. Heri ligger muligvis en del af baggrunden for, at de døve medarbejdere opfattes som anerledes med hensyn til flere væsentlige personlige kvalifikationer.

5.7 Fremtid

I kapitlet sættes der skarpt på de døve medarbejders, de hørende kollegers og chefers syn på fremtiden for den døve medarbejder og den døve medarbejders relation til den nuværende arbejdsplads.

De døve medarbejders oplevelse

De døve medarbejdere udtrykker en høj grad af tilfredshed med deres nuværende arbejdsplads og jobfunktion. De oplever mulighed for faglig udvikling i jobbet, og giver også udtryk for, at de meget gerne vil fastholde deres job på arbejdspladsen.

De hørende kollegers oplevelse

De hørende kolleger oplever de døve medarbejdere som glade for deres arbejdsplads, og for de muligheder en tegnsprogsdomineret arbejdsplads giver døve ansatte.

Samtidigt giver en hørende kollega udtryk for, at han er meget glad for en arbejdsplads, hvor der som hørende, er mulighed for at etablere relationer til døve kolleger.

De hørende chefers oplevelse

De hørende chefer udtrykker, at de ønsker, at fastholde deres døve medarbejdere. En chef ønsker for fremtiden, at de døve medarbejdere vil være engagerede med hensyn til at tage nye teknologiske hjælpemidler i brug.

Opmærksomhedspunkter vedrørende de døve medarbejders fremtid

De døve medarbejdere på virksomheder med døvekultur er værdsatte medarbejdere, som også selv sætter pris på jobbet og arbejdspladsen. De døve medarbejdere har en **udviklingstilgang til jobbet** – de prioriterer kompetenceudvikling på jobbet højt, og har **overskud til at arbejde seriøst med kompetenceudvikling**.

Som det er påpeget, så har nogle døve medarbejdere dog **blinde vinkler i forhold til at vurdere egne kompetencer**. Der er således brug for en synliggørelse af disse blinde vinkler og for en kompetenceudvikling af de personlige kompetencer, som de blinde vinkler skygger for.

5.8. Intro til afsnittet Konteksten

I dette kapitel fokuseres der på de døve virksomheders oplevelse af rammerne for deltagelsen på arbejdspladsen. Ovenfor er oplevelsen af selve deltagelsen kortlagt. Deltagelsen kan støttes eller hindres af:

- Hjælpemidler og støtteordninger
- Følelsesmæssig og praktisk støtte
- Holdninger og forventninger og af
- Det offentlige system

I det følgende kortlægges de døve medarbejderes, de hørende kollegaers og chefers oplevelse af disse faktorer, som samlet udgør rammerne for de døve kollegaers deltagelse på arbejdspladsen.

5.9 Resumé af konteksten i en døvekultur

Behovet for hjælpemidler og støtteordninger er begrænsede i virksomheder med en døvekultur. Med hørende og døve medarbejdere, samt brugere og kunder, der hovedsagligt taler tegnsprog, så foretrækker man at kommunikere via tegnsprog. Der benyttes dog – overfor hørende udefra, som ikke taler tegnsprog – fysisk tolk. Man finder desuden muligheden for fjerntolk, som en god erstatning for skrivetolk, og som en ny mulighed for informationssøgning eksternt for den døve medarbejder.

De døve medarbejdere oplever i høj grad følelsesmæssig støtte og tiltro til, at de kan klare arbejdslivet i samme omfang som hørende. Støtten oplever de døve medarbejdere fra familie (forældre), døvekonsulenten, kunder og brugere, samt fra andre døve i døveforeningen og på Castberggaard.

Såvel kolleger som chefer forventer af deres døve medarbejdere/kolleger, at de løser opgaver, og er medarbejdere på samme vis som hørende. Kolleger peger dog på, at nogle døve medarbejdere er mindre offensive overfor at kæmpe for eksempelvis egen efteruddannelse end hvad man kunne forvente. Fra chefside peges der desuden på, at døve må bearbejde egne holdninger. En chef påpeger således, at døve medarbejdere må anerkende, at alle medarbejdere har styrker og svagheder, handicap eller ej.

Brugen af det offentlige støttesystem er meget begrænset på virksomheder med døvekultur.

Når systemet benyttes, så finder døve og hørende kolleger, at tolket dialog giver grundlag for en lang mere effektiv kommunikation end en skriftlig kommunikation. Det er således vigtigt, at tolkebistand er tilgængelig i forbindelse med en sådan kommunikation.

5.10. Hjælpemidler og støtteordninger

I dette kapitel fokuseres der på hjælpemidler og støtteordninger for den døve medarbejder på arbejdspladsen. Der sættes skarpt på tolkestøtten i form af den fysiske tolk, samt fjerntolken formidlet gennem videotelefon.

De døve medarbejders oplevelse

De døve medarbejdere påpeger, at fysisk tolkning anvendes lejlighedsvist, eksempelvis i forbindelse med ansættelser eller ved besøg udefra.

En døv medarbejder bemærker, at han foretrækker tovejskommunikation direkte mellem to tegnsprogsbrugere, frem for at have tolken som mellemlid.

De døve medarbejdere oplever også, at videotelefonen er en fordel frem for skrifttelefonen, fordi døve ofte kan have vanskeligt ved eksempelvis stavning af fagbegreber.

De hørende kollegers oplevelse

De hørende kolleger oplever videotelefonen og fjerntolkningen som en fordel frem for teksttelefonen, ikke mindst fordi det afhjælper døve kollegers vanskeligheder med at stave.

De hørende chefers oplevelse

De hørende chefer finder, at videotelefonen rummer mange muligheder og fordele i forhold til andre hjælpemidler. En chef nævner eksempelvis at videotelefonen muliggør informationssøgning nye steder i forhold til, hvad døve medarbejdere har været vant til.

Opmærksomhedspunkter vedrørende hjælpemidler og støtteordninger

I virksomhederne med døvekultur fungerer en stor del af kommunikationen problemfrit ved, at alle interne medarbejdere taler tegnsprog. Der finder dog **en del kommunikation sted med den hørende omverden, som er væsentlig at kunne håndtere.**

Når der skal benyttes hjælpemidler spiller det ind, at en del døve medarbejdere har vanskeligt ved skriftlig dansk. Her er den fysiske tolk og videotelefonen med fjerntolkning gode hjælpemidler, som man værdsætter.

Virksomheder med døvekultur kunne med fordel styrke **døve medarbejders kvalifikationer i skriftlig dansk** i et sådant omfang, at teksttelefonen kan benyttes smidigt og sikkert.

Desuden kunne virksomhederne med fordel styrke **kendskabet til videotelefonen og fjerntolkningen**, eksempelvis gennem **praktiske afprøvninger af anvendelsesmulighederne.**

5.11 Følelsesmæssig og praktisk støtte

I dette kapitel fokuseres der på den følelsesmæssige og praktiske støtte, som den døve medarbejder får i forhold til sit arbejde. Der sættes fokus på omfanget og karakteren af støtten, samt på hvem der støtter.

Den døve medarbejders oplevelse

De døve medarbejdere oplever støtte fra mange sider, og hver døv oplever naturligt nok denne støtte på sin egen måde. En døv medarbejder med stor støtte fra familien bemærker, at familien støtter ham i at kunne klare sig i de hørendes verden, og at de fleste i familien i øvrigt taler tegnsprog.

En døv medarbejder har oplevet en god støtte fra døvekonsulenten, som støttede den døve i at skifte til sin nuværende arbejdsplads på grund af stress og sygemelding på et tidligere job. De døve medarbejdere finder dog også, at "samfundet" stiller stigende faglige krav til døve.

De døve medarbejdere oplever støtte fra kunder/ brugere, som respekterer den døve medarbejder, fordi medarbejderen taler tegnsprog.

For nogle døve medarbejdere er også samvær med andre døve i døveforeningen og på Castberggaard, et vigtigt element, som støtte gennem dialog og erfaringsudveksling.

De hørende kollegers oplevelser

Ingen bemærkninger.

De hørende chefers oplevelser

Ingen bemærkninger.

Opmærksomhedspunkter vedrørende følelsesmæssig og praktisk støtte

For de døve medarbejdere i virksomheder med døvekultur er der støtte fra mange sider. Denne støtte styrker de døve medarbejdere i en situation, hvor de i øvrigt står stærkt i forhold til integration og fastholdelse.

Det påpeges af de døve medarbejdere, at der generelt stilles stigende faglige krav. Disse stigende krav møder den døve medarbejder, jævnfør afsnittet Deltagelsen, også på arbejdspladsen. **Disse krav udgør, set i et jobfastholdelses-perspektiv, en væsentlig støtte** fra de hørende dialogpartnere på arbejdspladsen til de døve kolleger. Det er derfor vigtigt, at fastholde og løbende pointere, at **stigende krav til døve på arbejdsmarkedet, blot matcher de stigende krav til alle på arbejdsmarkedet.**

5.12 Holdninger og forventninger

I dette kapitel sættes der fokus på holdningerne og forventningerne til den døve medarbejders forhold til arbejdsmarkedet, og hvordan holdningerne og forventningerne påvirker den døve medarbejders arbejdsituation.

De døve medarbejders oplevelse

De døve medarbejdere oplever, at specielt familie, venner og kolleger på arbejdspladsen har stor tiltro til dem, og forventer af dem, at de kan klare opgaver på jobbet med videre.

En døv medarbejder nævner, at der "i samfundet" er en vis skepsis overfor døve, som man som døv møder lejlighedsvist.

De hørende kollegers oplevelse

De hørende kolleger oplever deres døve kolleger som ligeså ambitiøse som hørende på jobbet. De oplever dog, at mange døve kolleger ikke er så offensive, som hørende med hensyn til at pleje deres job- og karriereinteresser på arbejdspladsen. Det gælder f.eks. i forhold til at søge om efteruddannelse på arbejdspladsen.

De hørende kolleger bemærker, at omgivelsernes holdninger til døve på arbejdsmarkedet er overvejende positiv, hvor de bemærker, at nogle arbejdsgivere uden erfaring med døve medarbejdere, godt kan være skeptiske overfor tanken om døve på arbejdspladsen.

De hørende chefers oplevelse

En hørende chef bemærker, at døve godt kan møde med holdningen, at de kan ikke løse en given opgave på arbejdspladsen, begrundet i at de er døve. Denne chef påpeger, at han ønsker at formidle den holdning at alle medarbejder – hørende som døve – naturligvis har både styrker og svagheder. Chefens holdning er således, at både hørende og døve medarbejdere må være parate til en personlig udviklingsproces på jobbet, hvor man selv gør en aktiv indsats, for at udvikle egne kompetencer.

Opmærksomhedspunkter vedrørende holdninger og forventninger

Døve medarbejdere på virksomheder med døvekultur mødes primært med positive holdninger og forventninger. De døve møder dog også en vis skepsis, også i forhold til døve og arbejdsmarkedet, som med fordel kunne imødegås gennem **bevidst synliggørelse af de mange gode eksempler på velfungerende døve på arbejdsmarkedet**. Endvidere kunne man med fordel gøre det langt **tydeligere for alle aktører, hvad udfordringerne med døve på arbejdsmarkedet består i – for den døve såvel som for kolleger og chefer på en arbejdsplads**.

Som en chef påpeger, så kunne man med fordel også **styrke døve medarbejderes evne til at vurdere egne kompetencer**. Som det påpeges, så er det væsentligt, at **døve medarbejdere ser nøgternt på deres hørehandicap, og ikke benytter det som eneste eller væsentligste udgangspunkt i vurderingen af egne styrker og svagheder**.

5.13 Det offentlige støttesystem

I nærværende kapitel sættes der fokus på oplevelsen af det offentlige støttesystem og systemets evne til at understøtte arbejdspladsens integration og fastholdelse af døve medarbejdere.

De døve medarbejderes oplevelse

De døve medarbejdere benytter det offentlige støttesystem ret begrænset. Erfaringen med brugen af støttesystemet er tæt forbundet med, hvorvidt det har været muligt at få tolkebistand i kontakten til hørende, ikke-tegnsprogstalende eksperter. De døve med-

arbejdere oplever også, at en tolket dialog med en eller flere eksperter, fungerer langt bedre end en skriftlig kommunikation, eksempelvis udfyldelse af et spørgeskema.

De hørende kollegers oplevelse

De hørende kolleger oplever, helt i tråd med de døve kollegers oplevelse, at i dialogen mellem støttesystemets eksperter og døve brugere, er tolkebistand særdeles vigtig.

De hørende chefers oplevelse

Ingen bemærkninger.

Opmærksomhedspunkter vedrørende det offentlige støttesystem

Det offentlige støttesystem benyttes som nævnt ovenfor kun i begrænset omfang af virksomhederne med døvekultur. Den store udfordring overfor det offentlige støttesystem er selve kommunikationen, hvor **tolkebistand har stor betydning**. Et væsentligt forhold for tolkebistanden, **er adgangen til denne bistand**. Her kunne man med fordel **udvikle erfaringerne med brugen af videotelefonen**, og hermed opnå erfaringer med, **hvor man bør benytte fysisk tolkning, og hvor fjerntolkningen med fordel kan anvendes**.

Bilag 1. Interviewguide til døve medarbejdere.

INTERVIEWGUIDE

Navn _____
Virksomhed _____
Stilling _____
Alder _____

Tak fordi du vil deltage i dette interview. Vi ønsker med denne undersøgelse at få indsigt i situationen for døve og hørehæmmede på arbejdspladsen. Vi håber, at undersøgelsen kan medvirke til at forbedre situationen for døve/ hørehæmmede på arbejdsmarkedet. (ridse op igen: hvem laver undersøgelsen, hvad skal den bruges til, konkret produkt, anonymitet, læse og mulighed for at kommentere/ supplere det transskriberede materiale).

Vi er i interviewet interesseret i at komme i dybden med det, som er vigtigt for dig – dine personlige oplevelser, erfaringer og holdninger til det at være på en arbejdsplads som døv/ hørehæmmet. Derfor har vi ikke på forhånd formuleret en række spørgsmål, men vil koncentrere os om det, som du finder vigtigt at trække frem. Interviewet vil forme sig som en samtale, hvor det, vi kommer til at tale om, i høj grad er styret af dig.

Vi har dog i undersøgelsen fastlagt en række temaer, som vi gerne vil have information om, og det vil jeg spørge nærmere ind til, hvis vi ikke kommer ind på det gennem din historie.

Hørenedsættelsen

Opfatter du dig selv som døv/ hørehæmmet? Er din hørenedsættelse medfødt eller kommet til senere i livet? – eventuelt hvornår?

Hvordan kommunikerer du?

Uddannelses- og arbejdskarriere

Skolegang

Uddannelse

Arbejdskarriere til nu

Arbejdsopgaver i nuværende virksomhed.

Narrativ

Prøv at fortælle mig nærmere om dit arbejde her i virksomheden. Du kan eventuelt beskrive en typisk arbejdsdag.

Jeg er interesseret i at høre noget om, hvad du synes fungerer godt, men især også hvad du synes fungerer mindre godt, og hvordan du kunne tænke dig, det var anderledes.

(Intervieweren forfølger den interviewedes svar og søger ny information/ nye vinkler på emnet: (hvad skete der i den episode du talte om..., kan du huske en situation hvor..., har du flere eksempler på det..., hvad tænkte du så..., hvad gjorde du egentlig...)

Temaer, der skal sikres oplysninger om i forhold til arbejdssituationen:

Synes du, at du bruger din **viden og kompetencer** i tilstrækkelig grad i dit nuværende arbejde? Hvad kunne eventuelt være anderledes?

Synes du at du får mulighed for at udvikle din viden og kompetencer tilstrækkelig grad (tilbud om kurser og efteruddannelse) ? Hvad kunne du eventuelt ønske dig?

Oplever du, at du kan magte de **opgaver og krav**, der er til dig på arbejdspladsen.

Oplever du, at du har tilstrækkelig indflydelse på tilrettelæggelsen af dit arbejde, hvad kunne eventuelt være anderledes?

Har du problemer med at klare stress og andre psykologiske krav i dit arbejde? Hvad kunne du eventuelt ønske dig anderledes?

Hvordan håndterer I **kommunikationen** mellem dig og de hørende på din arbejdsplads – dels i forhold til arbejdsopgaverne, og dels i den daglige kommunikation med kolleger og med ledelsen? Er du tilfreds med det, eller hvordan kunne det eventuelt være anderledes? (f.eks deltagelse i møder m.m.)

Hvordan oplever du, det er at skabe **kontakt** til dine kolleger og ledelsen på arbejdspladsen? Er du tilfreds eller hvad kunne du eventuelt ønske dig anderledes?
Hvordan oplever du dine **relationer** (formelle og uformelle) til dine kolleger og til ledelsen på arbejdspladsen. Er du tilfreds eller hvad kunne du eventuelt ønske dig anderledes? (f.eks. frokostpauser, fester m.m.)

Kontekst:

Hvilke **hjælpemidler og støtteordninger** bruger du for at kompensere for din nedsatte hørelse? Hvordan påvirker det din arbejdssituation? (hæmmende/ fremmende)

- Hvordan anvender I tolkning og personlig assistance (mentor) på din arbejdsplads ? Hvordan påvirker det din arbejdssituation? (hæmmende/fremmende)
- Hvilken form for IT-støtte (IP-videotelefoni, internetbårne systemer, pc-systemer m.m.) anvender I på din arbejdsplads? Hvordan påvirker det din arbejdssituation (fremmende/ hæmmende)

Hvor meget **følelsesmæssig og praktisk støtte** får du i forhold til dit arbejde, og af hvem (familie, venner, ligesindede, døvemiljøet, kolleger, ledelse, professionelle) ? Hvordan påvirker det din arbejdssituation? (hæmmende/ fremmende)

Hvilke **holdninger/ forventninger** oplever du, at der er til dig i forhold til arbejdsmarkedet (karriere og karriereudvikling) , og hvordan påvirker det din arbejdssituation (fremmende/ hæmmende) ?

- fra samfundet
- fra familie og venner,
- fra andre døve og hørehæmmede,
- fra din chef og kolleger,
- fra de professionelle (sagsbehandlere, døvekonsulenter m.m.)

Hvordan oplever du **det offentlige støttesystem** ? Får du i tilstrækkelig grad den støtte du har brug for, og er du tilfreds med den måde støtten ydes på? Hvordan påvirker det din arbejdssituation (fremmende/ hæmmende)

Fremtid

Og til sidst: Hvordan ser dit arbejdsliv ud om 5 år?

Jeg har ikke flere spørgsmål, har du mere du gerne vil vil sige, før vi slutter interviewet?

Bilag 2. Interviewguide til hørende kolleger.

INTERVIEWGUIDE

Navn _____
Virksomhed _____
Stilling _____
Alder _____

Tak fordi du vil deltage i dette interview. Vi ønsker med denne undersøgelse at få indsigt i samspillet mellem hørende og døve/ hørehæmmede på arbejdspladsen. Vi håber, at undersøgelsen kan medvirke til at forbedre situationen for døve og hørehæmmede på arbejdsmarkedet.

(ridse op igen: hvem laver undersøgelsen, hvad skal den bruges til, konkret produkt, anonymitet)

Vi er i interviewet interesseret i at komme i dybden med det, som er vigtigt for dig – dine personlige oplevelser, erfaringer og holdninger til det at være på en arbejdsplads med en kollega der er døv/ hørehæmmet. Derfor har vi ikke på forhånd formuleret en række spørgsmål, men vil koncentrere os om det, som du finder vigtigt at trække frem. Interviewet vil forme sig som en samtale, hvor det, vi kommer til at tale om, i høj grad er styret af dig.

Vi har dog i undersøgelsen fastlagt en række temaer, som vi gerne vil have information om, og det vil jeg spørge nærmere ind til.

Fortæl om din baggrund:

Skole, uddannelse, arbejdskarriere til nu.

Hvornår kom du her på virksomheden, og hvor længe har du arbejdet sammen med din døve/ hørehæmmede kollega?

Hvordan kommunikerer du med din døve/ hørehæmmede kollega.

Hvilken støtte og information fik du da I blev kolleger?

Føler du tilstrækkelig støtte fra ledelsen til jeres særlige samarbejdsrelation?

Typisk arbejdsdag med vægt på relation til den døve.

Fortæl om dit arbejde her i virksomheden med fokus på dine relationer til din døve/ hørehæmmede kollega.

Hvad er en typisk arbejdsdag?

Hvad fungerer godt? Hvad fungerer mindre godt?

Hvad kunne du tænke dig fungerede anderledes? Giv eksempler: Hvad skete der? Hvad tænkte du? Hvad gjorde du?

Aktuelle arbejdssituation

Synes du, at I på virksomheden anvender din døve/ hørehæmmede kollegas **viden og kompetencer** i tilstrækkelig grad? Hvad kunne eventuelt være anderledes?

Synes du, at I får mulighed for at udvikle jeres viden og kompetencer i tilstrækkelig grad (tilbud om kurser og efteruddannelse o.lign.)? Er der forskel på tilbuddene til dig og til din døve/ hørehæmmede kollega?

Hvad kunne du eventuelt ønske dig?

Oplever du, at din døve/ hørehæmmede kollega kan magte de **opgaver og krav**, der er på arbejdspladsen? Er du tilfreds med det, eller hvordan kunne det eventuelt være anderledes?

Hvordan håndterer I **kommunikationen** mellem hørende og døve/ hørehæmmede på din arbejdsplads?

- i forhold til arbejdsopgaverne

- i den daglige kommunikation med kolleger

- og med ledelsen?

Er du tilfreds med det, eller hvordan kunne det eventuelt være anderledes?

Hvordan oplever du, det er at komme i **kontakt** med den døve/ hørehæmmede på arbejdspladsen

f.eks. deltagelse i møder, fagligt samarbejde, personlig kontakt. Er det anderledes end med andre kolleger på arbejdspladsen?

Er du tilfreds, eller hvad kunne du eventuelt ønske dig anderledes?

Hvordan oplever du dine **relationer** er til din døve kollega - både de uformelle og formelle?

f.eks. pauser, julefrokoster og andre sammenkomster i og udenfor arbejdstid.

Er det anderledes end med andre kolleger på arbejdspladsen?

Er du tilfreds, eller hvad kunne du eventuelt ønske dig anderledes?

Kontekst:

Hvilke *hjælpemidler og støtteordninger* bruger den døve/ hørehæmmede for at kompensere for den nedsatte hørelse?

- Hvordan anvendes tolkning og personlig assistance (mentor)? på din arbejdsplads? Hvordan påvirker det din arbejdssituation og kommunikation med din kollega, der er døv/hørehæmmede? (hæmmende/fremmende)
- Hvilken form for IT-støtte (IP-videotelefoni, internetbårne systemer, pc-systemer m.m.) anvendes på din arbejdsplads? Hvordan påvirker det din arbejdssituation og kommunikation med din kollega, der er døv/hørehæmmede(fremmende/ hæmmende)

Hvor meget *følelsesmæssig og praktisk støtte* får I i forhold til jeres fælles arbejdssituation (hørende/ døve)? - og af hvem (familie, venner, ligesindede, kolleger, ledelse, professionelle)?
Hvordan påvirker det jeres arbejdssituation? (hæmmende/ fremmende)

Hvilke *holdninger/ forventninger* oplever du, at din døve/ hørehæmmede kollega har til arbejdsmarkedet (karriere og karriereudvikling)? Hvordan påvirker det jeres arbejdssituation (fremmende/ hæmmende)?
Hvilke *holdninger/ forventninger* har du til din døve/ hørehæmmede kollega i forhold til arbejdsmarkedet (karriere og karriereudvikling). Hvordan påvirker det jeres arbejdssituation (fremmende/ hæmmende)?
Hvilke *holdninger/ forventninger* oplever du til den døve/ hørehæmmede og arbejdsmarkedet (til karriere og karriereudvikling) fra omgivelserne generelt (samfundet, chef og kolleger, den døve/ hørehæmmedes familie, venner og døvemiljøet). Hvordan påvirker det jeres arbejdssituation (fremmende/ hæmmende)?

Hvordan oplever du hjælpen til den døve/ hørehæmmede fra *det offentlige støttesystem*? Er det tilstrækkeligt? Er du tilfreds med den måde støtten ydes på?
Hvordan påvirker det jeres arbejdssituation (fremmende/ hæmmende)?

Fremtid

Og til sidst: Hvordan ser dit arbejdsliv ud om 5 år?
Har du en døv kollega?

Jeg har ikke flere spørgsmål, har du mere du gerne vil sige, før vi slutter interviewet?

Bilag 3. Interviewguide til hørende chefer.

INTERVIEWGUIDE

Navn _____
Virksomhed _____
Stilling _____
Alder _____

Tak fordi du vil deltage i dette interview. Vi ønsker med denne undersøgelse at få indsigt i samspillet mellem hørende og døve/ hørehæmmede på arbejdspladsen. Vi håber, at undersøgelsen kan medvirke til at forbedre situationen for døve og hørehæmmede på arbejdsmarkedet.

(ridse op igen: hvem laver undersøgelsen, hvad skal den bruges til, konkret produkt, anonymitet)

Vi er i interviewet interesseret i at komme i dybden med det, som er vigtigt for dig– dine personlige oplevelser, erfaringer og holdninger til det at være på en arbejdsplads, hvor du er chef for en døv/ hørehæmmede medarbejder. Derfor har vi ikke på forhånd formuleret en række spørgsmål, men vil koncentrere os om det, som du finder vigtigt at trække frem. Interviewet vil forme sig som en samtale, hvor det, vi kommer til at tale om, i høj grad er styret af dig.

Vi har dog i undersøgelsen fastlagt en række temaer, som vi gerne vil have information om, og det vil jeg spørge nærmere ind til.

Fortæl om din baggrund:

Hvad er din uddannelses- og karrieremæssige baggrund ?

Hvornår kom du her på virksomheden, og hvor længe har du været chef for den døve/ hørehæmmede medarbejder?

Hvilken støtte og information fik du da du blev chef for den døve/ hørehæmmede medarbejder?

Har virksomheden formuleret en særlig personalepolitik vedrørende virksomhedens mangfoldighed i personalesammensætningen?

Typisk arbejdsdag i relation til den døve/ hørehæmmede medarbejder.

Fortæl om dine relationer til den døve/ hørehæmmede medarbejder. Hvad er en typisk arbejdsdag? Hvordan håndterer I de formelle og uformelle relationer mellem chef og døv/ hørehæmmede medarbejder ? (MUS samtaler, lønforhandling, kompetenceudvikling mm)
Hvad fungerer godt? Hvad fungerer mindre godt?
Hvad kunne du tænke dig fungerede anderledes? Giv eksempler: Hvad skete der? Hvad tænkte du?
Hvad gjorde du?

Aktuelle arbejdssituation

Synes du, at I på virksomheden anvender den døve/ hørehæmmede medarbejders **viden og kompetencer** i tilstrækkelig grad ? Hvad kunne eventuelt være anderledes?

Synes du, at den døve/ hørehæmmede medarbejder får mulighed for at udvikle sin viden og kompetencer i tilstrækkelig grad (tilbud om kurser og efteruddannelse o.lign.) ? Er der forskel på tilbuddene til den døve/ hørehæmmede og de hørende kolleger? Hvad kunne du eventuelt ønske dig?

Oplever du, at den døve/ hørehæmmede medarbejder kan magte de **opgaver og krav**, der er på arbejdspladsen ? Er du tilfreds med det, eller hvordan kunne det eventuelt være anderledes?

Hvordan håndterer I **kommunikationen** mellem hørende og døve/ hørehæmmede på din arbejdsplads?

- i forhold til arbejdsopgaverne
- i den daglige kommunikation med kolleger
- og med ledelsen?

Er du tilfreds med det, eller hvordan kunne det eventuelt være anderledes?

Hvordan oplever du, det er at komme i **kontakt** med den døve/ hørehæmmede på arbejdspladsen f.eks. deltagelse i møder, fagligt samarbejde, personlig kontakt. Er det anderledes end med andre medarbejdere på arbejdspladsen?

Er du tilfreds, eller hvad kunne du eventuelt ønske dig anderledes?

Hvordan oplever du dine **relationer** er til den døve medarbejder - både de formelle og uformelle? f.eks. MUS samtaler, kompetenceudvikling m.m. og også pauser, julefrokoster og andre sammenkomster i og udenfor arbejdstid.

Er det anderledes end med andre medarbejdere på arbejdspladsen?

Er du tilfreds, eller hvad kunne du eventuelt ønske dig anderledes?

Kontekst:

Hvilke **hjælpemidler og støtteordninger** bruger den døve/ hørehæmmede medarbejder for at kompensere for den nedsatte hørelse?

- ❑ Hvordan anvendes tolkning og personlig assistance (mentor)? på jeres arbejdsplads? Hvordan påvirker det din situation som chef for den døve/hørehæmmede medarbejder? (hæmmende/fremmende)
- ❑ Hvilken form for IT-støtte (IP-videotelefoni, internetbårne systemer, pc-systemer m.m.) anvendes på din arbejdsplads? Hvordan påvirker det din situation som chef for den døve/hørehæmmede medarbejder? (hæmmende/fremmende)

Hvor meget **følelsesmæssig og praktisk støtte** får I i forhold til at være chef og døv/ hørehæmmedet medarbejder? - og af hvem (familie, venner, ligesindede, kolleger, ledelse, professionelle)? Hvordan påvirker det jeres arbejdsituation? (hæmmende/ fremmende)

Hvilke **holdninger/ forventninger** oplever du, at den døve/ hørehæmmede medarbejder har til arbejdsmarkedet (karriere og karriereudvikling)? Hvordan påvirker det jeres arbejdsituation (fremmende/ hæmmende)?

Hvilke **holdninger/ forventninger** har du til din døve/ hørehæmmede medarbejder i forhold til arbejdsmarkedet (karriere og karriereudvikling). Hvordan påvirker det jeres arbejdsituation (fremmende/ hæmmende)?

Hvilke **holdninger/ forventninger** oplever du til den døve/ hørehæmmede og arbejdsmarkedet (til karriere og karriereudvikling) fra omgivelserne generelt (samfundet, ledelse og kolleger, den døve/ hørehæmmedes familie, venner og døvemiljøet). Hvordan påvirker det jeres arbejdsituation (fremmende/ hæmmende)?

Hvordan oplever du hjælpen til den døve/ hørehæmmede fra **det offentlige støttesystem**? Er det tilstrækkeligt? Er du tilfreds med den måde støtten ydes på? Hvordan påvirker det jeres arbejdsituation (fremmende/ hæmmende)?

Fremtid

Og til sidst:

Hvordan ser jeres virksomhed ud om 5 år?
Har I døve/ hørehæmmede medarbejdere?

Jeg har ikke flere spørgsmål, har du mere du gerne vil sige, før vi slutter interviewet?

Bilag 4. Litteratur.

Bakka J og Fivelsdal E (1988), Organisationsteori. Struktur, kultur, processer. Nyt nordisk forlag Arnold Busck.

Clausen T. et al (2004), Handicap og beskæftigelse – et forhindringsforløb ? København, Socialforskningsinstituttet.

Epinion (2006), Døves uddannelses- og arbejdsmarkedsforhold.

Jacobs B, Cøhr Lütsen D, Plum E. (2001) Mangfoldighed som virksomhedsstrategi. På vej mod den inkluderende organisation. Gyldendal.

Kvale S (1997), Interview. En introduktion til det kvalitative forskningsinterview. Hans Reitzels Forlag a/s. København.

Sundhedsstyrelsen (2003), International Klassifikation af Funktionsevne. Funktionsevnenedsættelse og Helbredstilstand.

Bilag 5. Mangfoldighedsmålingens styre- og arbejdsgrupper. Medlemsoversigt.

Mangfoldighedsmålingens styregruppe

Jan Japp Rothuizen	Jydsk Pædagogseminarium, Videncenter for Social Integration og Rummelighed (VISIR)	Afdelingsleder
Torsten Thorstensen	Jydsk Pædagogseminarium, Videncenter for Social Integration og Rummelighed (VISIR)	Lektor
Jytte Juul Jensen	Jydsk Pædagogseminarium, Videncenter for Social Integration og Rummelighed (VISIR)	Lektor
Karen Talks	Københavns Universitet	Sociologistuderende (tegnsprogsbruger og døv)
Leif Scherrebeck	AF-Århus	AF- handicapkonsulent
Flemming Wang Jensen	Castberggaard	Projektleder
Karsten Juul Olsen	Konsulenthuset Cubion A/S	Chefkonsulent
Lene Sørensen	Ergoterapeut, Master i rehabilitering	
Bente Boie	Jobcenter Århus Nord	Jobkonsulent
Erik Knudsen	Jobcenter Århus Nord	Økonomi- og planlægningschef
Jesper Piculell	Jobcenter Århus Nord	Projektkoordinator

Mangfoldighedsmålingens arbejdsgruppe

Jan Japp Rothuizen	Jydsk Pædagogseminarium, Videncenter for Social Integration og Rummelighed (VISIR)	Afdelingsleder
Torsten Thorstensen	Jydsk Pædagogseminarium, Videncenter for Social Integration og Rummelighed (VISIR)	Lektor
Jytte Juul Jensen	Jydsk Pædagogseminarium, Videncenter for Social Integration og Rummelighed (VISIR)	Lektor
Karen Talks	Københavns Universitet	Sociologistuderende (tegnsprogsbruger og døv)
Karsten Juul-Olsen	Konsulenthuset Cubion A/S	Chefkonsulent
Lene Sørensen	Ergoterapeut, Master i rehabilitering	
Søren Hiorth	Jobcenter Århus Nord	Video- og TV-producer
Erik Knudsen	Jobcenter Århus Nord	Økonomi- og planlægningschef
Jesper Piculell	Jobcenter Århus Nord	Projektkoordinator

Bilag 6. Idékatalog 3. Omhandler virksomheder med hørende kultur og virksomheder med døvekultur. En virksomhedsguide til hvad der fungerer godt, og hvad der skal videreudvikles på med en døv medarbejder i virksomheden.

	Mangfoldighedsmålingen viser, at det fungerer godt at...	Mangfoldighedsmålingen viser, at der skal udvikles på at...
Viden og kompetencer	<ul style="list-style-type: none"> - Den døve medarbejder har faglige kompetencer (uddannelse, arbejds-erfaring) - Den døve medarbejder har sit eget faglige område - Den døve medarbejder har personlige kompetencer som ansvarlighed og omhu - Den døve medarbejder har faste rutiner og ikke skal have "mange bolde i luften" - Den døve har kompetencer på særlige områder f.eks på IT-området og på tegnsprogsområdet - Have døve medarbejdere ansat på virksomheder med døvekultur på grund af deres særlige kompetencer som døve - Den døve medarbejder får tilbud om kurser på lige fod med kolleger og at tilbuddet afhænger af interesser og ansvarsområder i arbejdet - Den døve medarbejder tilbydes danskundervisning på arbejdspladsen og individuel vejledning i forhold til skriftlige opgaver - Den døve medarbejder lærer af kolleger 	<ul style="list-style-type: none"> - Den døve får bedre kundskaber i forhold til skriftlig dansk, samfundsforhold, sprog, humor og en udvalgte personlige kvalifikationer - Den døve på arbejdspladsen bidrager med forslag, tager initiativ og beder om hjælp, hvis der er brug for det - Den døve i samarbejdet med kolleger skal kunne sige fra og være uenig / sige sin mening - Den døve medarbejder skal kunne erkende, at der er noget man ikke er god til og har brug for hjælp til og være villig til at lære - Den døve medarbejder bliver god til at bruge hjælpemidler (f.eks. computer og sekretærbistand) - Døve kolleger kan have svært ved at gøre flere ting på én gang og har behov for at tænke over tingene - Den døve medarbejder nemt får stress og har svært ved selv at tilrettelægge og prioritere arbejdsopgaver - Sikre, at den døve medarbejder har de nødvendige informationer i forhold til jobbet, både ved introduktionen, og løbende - Chefen ikke udnytter alle den døves kompetencer (mangel på tid og tolk) - Der ikke i det daglige arbejde er afsat tid til oplæring og støtte til den døve - Sidemandsoplæring og instruktion kræver, at der er fysisk tolk til stede - Døve medarbejdere helst vil følges med en hørende kollega på ukendte steder (kurser m.m.)

Viden og kompetencer		<ul style="list-style-type: none"> - Manglende faglig baggrund kan gøre den døve medarbejder angst for at melde sig til kurser – af frygt for ikke at kunne magte det
Opgaver og krav	<ul style="list-style-type: none"> - Den døve medarbejder har en afgrænset opgave på arbejdspladsen - Den døve medarbejder har sit selvstændige ansvarsområde - Opgaver fordeles til medarbejdere efter de enkelte personers interesser og kompetencer - Der er et roligt arbejdstempo, hvor den døve medarbejder ikke føler sig tvunget eller presset - Døve medarbejdere lærer at håndtere stress - Den døve er en "ekstra" person på arbejdspladsen, således at han bliver en gevinst for arbejdspladsen, og der bliver tid til noget, som ikke ellers bliver gjort 	<ul style="list-style-type: none"> - Døve medarbejdere oplever stress ved for mange arbejdsopgaver og taler om, at de skal "passe på sig selv" - Døve medarbejdere oplever stress ved at der helt konkret foregår noget bag deres ryg (for eksempel mennesker, der går forbi), ved tanken om ikke at kunne klare opgaven, eller ved at der sker noget uforudset
Kommunikation	<ul style="list-style-type: none"> - Kommunikere nemt og hurtigt med kendte hørende kolleger ved hjælp af gestikulation og mundaflæsning - "Pjatte" med kendte hørende kolleger ved hjælp af gestikulation og grimassen - Have fysisk tolk med til møder og i sociale sammenhænge - Den døve medarbejder har et højt tegnsprogsniveau på virksomheder med døvekultur i forhold til hørende kolleger og i forhold til "kunder" - Hørende kolleger i samarbejdet med døve kolleger får gratis tegnsprogsundervisning hver dag, og kan få hjælp, hvis man ikke husker, eller kender bestemte tegn - Have direkte tegnsprogs-kommunikation mellem døv og hørende, da der er øjenkontakt, og man kan aflæse den andens sindstilstand og 	<ul style="list-style-type: none"> - Det for døve medarbejdere er vigtigt at kolleger kan lidt tegnsprog - Kommunikation med fremmede af den døve opleves som stressende og helst undgås - Døve medarbejdere oplever, at de hørende kollegers kommunikation (faglig og "small-talk") foregår hen over hovedet på dem - Den døves skriftlige kommunikation ofte er mangelfuld og tager lang tid - Hørende kolleger oplyser, at man henvender sig mere til den døve kollega, når der er fysisk tolk til stede - Hørende kolleger kan opleve fysisk tolkning ved uformelle sammenhænge som generende indblandig og løsrevet fra en sammenhæng - Hørende oplever at tegnsprogs kommunikationen bliver stiv, hæmmet og på et lavere niveau på grund af de

Kommunikation	mimik - Have en døv medarbejder, da det betyder, at man som hørende bliver mere bevidst om at være tydelig i sin kommunikation	hørendes mangel på tegn, og at hørende bruger tale for at være sikker på, at hørende kolleger forstår én - Et stort personalemøde kan virke forvirrende for den døve, som ikke kan opfange de enkeltes tonefald og nuancer
Kontakt og relationer	- Den døve er i godt humør, og kan tage at man "joker" - Den døve har mulighed for at knytte sig til én person i personalegruppen	- Døve på virksomheder med hørende kultur føler sig udenfor ved pauser. Keder sig og korter pausen af - Døve på hørende virksomheder ikke sidder og sludrer før de går hjem - Døve på hørende virksomheder ikke omgås hørende kolleger privat - En døv medarbejder ikke ved, hvordan han skal kontakte chefen, så derfor "driller" han ham - Døve på døve virksomheder giver udtryk for gerne at ville i kontakt med de hørende kolleger på samme niveau, som de hørende indbyrdes. Men ifølge de døve medarbejderes erfaringer er det umuligt af forskellige grunde, som både vedrører det manglende talesprog, men også nogle mere forståelsesmæssige vanskeligheder (se under kompetencer) - Der skal være afsat tid og rum til, at man som hørende kollega kan have kontakt med den døve kollega om hvad han laver, snakke privat og om kolleger og arbejdspladsen - Kolleger giver udtryk for, at de er usikre på om den døve kollega føler sig udenfor - At døve medarbejdere kunne have brug for en faglig netværksgruppe med andre døve
Hjælpemidler	- Have fysisk tolk til møder og julefrokost m.m. - Bruge videotelefon til kommunikation i mere akutte situationer	- Fysisk tolk holder pause (15 min/time) og mødet fortsætter - Flere ting skal samles sammen før der bestilles fysisk tolk

Hjælpemidler	<ul style="list-style-type: none"> - Den døve selv kan telefonere (bestille varer, bestille tid hos læge m.m.) v.h.a. videotelefon - Videotelefonen løser problemet med døves mangelfulde dansk kundskaber - Videotelefonen løser problemet med langsom skriveproces (papir/blyant, teksttelefon) - Videotelefonen giver den døve muligheder for at søge informationer andre steder end de er vant til - En døv "kunde" kan være med på en "lytter" (sidde ved siden af og se samme skærm) - Kommunikere vha e-mail og SMS 	<ul style="list-style-type: none"> - Der bliver mulighed for at have fysisk tolk til rådighed på arbejdspladsen (f.eks. 1 t/ dag) - Videotelefonen kobles til computer - Videotelefon bliver bærbar - Nogle har problemer med at se på videotelefonens skærm - Hørende kolleger oplever, at det tager for lang tid at bruge videotelefonen - Kombinere videotelefon med udvikling af faglig platform/ faglige netværk, hvor den døve kan drøfte problemstillinger - Bruge mentorordning til sidemandsoplæring - Døve bruger de hjælpemidler, der kan fås - Døve overvinder sig selv til at lære at bruge nye hjælpemidler
Følelsesmæssig og praktisk støtte	<ul style="list-style-type: none"> - Døve medarbejdere lærer af hørende kolleger (fagligt, alment) - Døve kan få følelsesmæssig støtte i dagligdagen fra døve venner og døve kolleger andre steder i virksomheden - Nogle døve kan få støtte fra døvekonsulenten og deltagelse i døveforeningen og Castberggård - Nogle døve klarer tingene selv - Den døve medarbejder selv tager kontakt til kolleger og beder om hjælp - Lave sjov med den døve kollega, så han føler han hører til - Den døve medarbejder kan knytte sig til én person i personalegruppen 	<ul style="list-style-type: none"> - Nogle hørende kolleger har dårlig samvittighed over ikke at snakke nok med den døve - Nogle hørende kolleger registrerer den døve medarbejders behov for praktisk og følelsesmæssig støtte, men ikke har tid - Nogle oplever, at de hørende skal give meget til deres døve kolleger - Døve medarbejdere måske kunne have gavn af en faglig netværksgruppe med andre døve
Holdninger og forventninger	<ul style="list-style-type: none"> - Chefen har en positiv holdning til og interesse for den døve medarbejder - Chefen støtter og bakker den døve medarbejder op, det er vigtig i forhold til de hørende kolleger 	<ul style="list-style-type: none"> - Den døve medarbejder oplever, at det er anstrengende at være sammen med hørende - Den døve medarbejder oplever sig som en besværlig person for kollegerne

<p>Holdninger og forventninger</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Døves forældre har en holdning til, at deres barn skal lære at klare sig i en hørende verden - Den døve har selvtilid og går i gang med opgaverne, hvor der er brug for det - Den døves forældre er tilfredse med ham uanset hvad han laver - Kammeraterne synes man er heldig at have et så spændende arbejde - Kollega er glad for at arbejde sammen med en døv kollega fordi han dermed får indsigt i døves verden - Kollega er glad for at kunne hjælpe og synes, det er godt, at døve ikke er "udenfor" - Kollegers holdning er, at det er positivt for virksomheden at have en døv medarbejder, fordi det signalerer social ansvarlighed - Virksomheden har en mangfoldigheds-politik, som udmøntes konkret for eksempel i den øverste ledelses accept af overskridelse af lønbudget - Den døve medarbejder møder med en positiv holdning og ansvarlighed 	<ul style="list-style-type: none"> - Samfundet stiller stadig højere krav til kvaliteten af det faglige arbejde, der udføres på offentlige institutioner og det smitter naturligvis også af på kravene til døve medarbejdere på en sådan arbejdsplads - Hørende kolleger oplever at nogle døve kolleger har ambitioner, men sværere ved at stille krav - Hørende kolleger oplever, at nogle døve har lavt selvværd og tror de ikke kan, fordi de ikke kan høre - Der i samfundet er uvidenhed om hvordan man kommunikerer med døve, og derfor holder man sig på afstand. - Arbejdsgivere er uvidende og har fordomme om døve - Hørende ikke ønsker døve for langt ind på livet, fordi de kommer til kort p.g.a. usikkert eller mangel på tegnsprog - Hørende kolleger oplever, at nogle døve har en holdning om ikke at ville være til besvær, og "det går nok" - Den døve lærer at tage ansvar for at bruge de nødvendige hjælpemidler og sørge for, at de er tilstede, når han søger et job
<p>Det offentlige støttesystem</p>	<ul style="list-style-type: none"> - At der fra det offentlige side kan gives løntilskud 	