



Etnisk Arbejdsfastholdelsesberedskab

- Evalueringsrapport

REGION



Forord

Vi siger tak for samarbejdet til Foreningen Nydansker og de over 100 deltagere fra de lokale netværk i 6 kommuner, bestående af repræsentanter fra virksomheder, jobcenter, praktiserende læger og aktører indenfor integrations-, beskæftigelses- og uddannelsesområdet, der alle har bidraget med at opstille og prioritere udfordringerne, har arbejdet aktivt med at udvikle redskaber, samt er indgået i konkret samarbejde på tværs i netværket. På samme måde tak til Følgegruppen samt oplægsholdere, hvor bl.a. Mehmet Yüksekkaya har bidraget med forståelse af interkulturel kommunikation. Og tak til Ministeriet for Flygtninge, Indvandrere og Integration, tidligere projektleder Sisse Egeberg og de deltagende ansatte, som vi har samarbejdet med omkring løsning af konkrete helbreds – og arbejdssituationer, for bidrag til udviklingsprojektets metoder og resultater.

Denne rapport med opsamling af erfaringerne fra udviklingsprojektets aktiviteter frem til 24. juni 2010 er udarbejdet af CAF, ved projektleder cand.scient.soc. Camilla Vitu, overlæge dr. med Henrik Nielsen og leder af CAF, Kirsten Draiby. Der er suppleret med interviews af praktiserende læge, kontaktperson i jobcenter og arbejdsgiver, foretaget af ekstern konsulent, Jens Voxtrup. Særligt tak til de, der lod sig interviewe.

24.08.2010, rev. marts 2011.

Camilla Vitu

Projektleder, EA

Center For Arbejdsfastholdelse

Arbejds- og Miljømedicinsk Afdeling, Region Hovedstaden

Indholdsfortegnelse

1. Sammenfatning	3
2. Projektets baggrund og mål	5
3. Metode.....	7
3.1 Anvendte redskaber	8
4. De mange muligheder – projektets forløb og resultater	11
4.1 Netværksdesignet	11
4.2 Mangfoldighedsinitiativer	13
4.3 Den individuelle tværfaglige rådgivning	16
5. Diskussion – ”Viften i EA”	20
5.1 Erfaringer fra netværkenes fællesseminar	20
5.2 Opmærksomhed på faglig og sproglig opkvalificering	21
5.3 Interkulturel kommunikation.....	23
5.4 Diskussion af den tværfaglige rådgivning i EA.....	24
5.5 Et rummeligt arbejdsfastholdelsesberedskab.....	26
6. Referencer:	29

1. Sammenfatning

Center for ArbejdsFastholdelse (CAF) har i perioden 1.9.2008 til 25.6.2010 arbejdet med udvikling af et Etnisk Arbejdsfastholdelsesberedskab (EA) i partnerskab med Foreningen Nydansker og kommunerne: Frederiksberg, Frederikssund, Gladsaxe, Gribskov, Hillerød og Hvidovre.

Baggrunden for igangsættelse af EA var et ønske om at undersøge på hvilken måde 'viften' af redskaber til brug for arbejdsfastholdelse bør udvides og sammensættes, hvis den ansatte har en anden etnisk baggrund end dansk.

Denne rapport bringer således resultater, perspektiver og anbefalinger fra udviklingsprojektet, der har modtaget økonomisk støtte fra Ministeriet for Flygtninge, Indvandrere og Integration, puljen Etablering af lokale integrationspartnerskaber.

Der er i de 6 kommuner dannet **lokale netværk** med aktiv deltagelse af mere end hundrede personer, hvoraf nogle undervejs er udskiftet. I juni 2010 drejede det sig om 27 ansatte i jobcentre, 8 praktiserende læger, 45 lokale virksomheder og 29 personer fra forskellige beskæftigelses- og uddannelsesaktører. På netværksmøderne er der ud over faglige oplæg udvekslet lokale informationer og erfaringer. Oplægsholdere fra CAF og eksterne konsulenter/fagpersoner har suppleret med viden om tværfaglig rådgivning til arbejdsfastholdelse, voksenuddannelse, sprogredskaber, lovgivningens støttemuligheder, interkulturel kommunikation m.m. Selv er medarbejderne i CAF's tværfaglige team blevet opkvalificeret gennem interne konferencedage med eksterne undervisere.

Foruden den lokale forankring og opkvalificering af både det tværfaglige team og netværksmedlemmerne, så har kernen i EA været at kombinere forebyggende og fastholdende initiativer. Dels i form af **individuel tværfaglig rådgivning** af ansatte med anden etnisk baggrund end dansk, der har besvær med at klare det daglige arbejde, og dels igennem tilbud om støtte til igangsættelse af generelle **mangfoldighedsinitiativer** på virksomhederne.

Sammenlagt har der været kontakt til mere end 800 virksomheder i projektet.

I alt 13 forskellige mangfoldighedsinitiativer blev tilbudt virksomhederne, efterspurgt af 41 virksomheder, der nåede at igangsætte 23 initiativer.

Der har fra deltagerne i netværkene været 54 forespørgsler angående enkeltpersoner, ansatte med besvær med at klare arbejdet: 35 forløb var accepteret og 33 nåede at blive igangsat, men nogle dog kun delvist gennemført. Seks var afskediget fra start, 20 af 27 (74 %) var fortsat ansat, da projektet stoppede. I 2 forløb er der sket afklaring til fleksjob og yderligere 2 er under sagsbehandling i jobcenter med henblik på dette.

Personerne var karakteriseret ved at komme fra 23 forskellige lande, langt overvejende kvinder med en gennemsnitsalder på 43 år og mange med længere skolegang og uddannelse enten i hjemlandet eller i Danmark. De var alle på nær 4 ansat til ufaglært arbejde, især som rengøringsassistenter og pædagogmedhjælpere.

Den primære årsag til henvisning var besvær i bevægeapparatet, men der var også andre faktorer, såsom kulturelle og sproglige udfordringer. I alt var 49 % ikke sygemeldt, andre kun delvist og der har således været tale om en tidlig indsats.

Projektperioden var oprindeligt planlagt fra 1. september 2008 til 31. december 2011, men pga. færre henvisninger end planlagt til projektets individuelle tværfaglige rådgivning besluttede Integrationsministeriet at stoppe projektet pr. 24. juni 2010. Projektets aktiviteter igennem knap 2 år giver anledning til følgende overvejelser angående arbejdsfastholdelse:

- At det ikke bare er et spørgsmål om helbred (sygdom, smerte, psyke). Forholdet til kolleger og leder på arbejdspladsen, indsigt i lovgivningen og samfundssystemets opbygning (jobcenter, sundhedsvæsen og uddannelsessystem) betyder meget for om medarbejderen kan forstå sin situation og handle derefter.
- At der er store sproglige og kulturelle forskelle blandt medarbejdere med anden baggrund end dansk og rådgivningen skal tilpasses derefter.
- Det har været et tydeligt resultat, at netværksdannelsen har betydet et tættere samarbejde mellem jobcentre og sprogskoler/uddannelsesinstitutioner og mellem virksomheder og sprogskoler/uddannelsesinstitutioner. Det har givet ny viden omkring betydningen af at inddrage opkvalificering som indsats i forebyggelse af udstødning fra arbejdsmarkedet.
- Netværksdannelse med denne brede sammensætning i de enkelte kommuner vil kunne danne en ramme, også for forståelse af arbejdsfastholdelse af ansatte med anden etnisk baggrund, men der skal afsættes ressourcer, hvis et sådant samarbejde skal holdes levende og arbejdsdygtigt.
- Det vil være en støtte for enkeltpersoner, virksomheder, jobcentre og læger, hvis der tilbydes en tværfaglig rådgivning, som anvendt af CAF. Det kunne enten være via TTA tilgang i Jobcentret eller gennem en specialiseret enhed i Regionerne (eks. på de Arbejds- og Miljømedicinske afdelinger). Forløbene har været ressourcekrævende på grund af de mange kontakter på tværs af sektorer og en længerevarende rådgivning.
- Resultaterne og den menneskelige kontakt med virksomheder, netværk og ansatte har været meget positiv og givende. I de forløb, hvor der er sket arbejdsfastholdelse og hjælp til ansatte og kollegaer er der ikke tvivl om, at arbejdsfastholdelsen også har en betydelig samfundsmæssig økonomisk effekt – og at indsatsen derfor betaler sig.
- Der er behov for et mangfoldigt arbejdsfastholdelsesberedskab, hvor der på baggrund af erfaringer fra de tværfaglige rådgivningsforløb og netværk i EA projektet kan hentes inspiration og støtte i de udarbejdede guides og mangfoldighedsinitiativer.

2. Projektets baggrund og mål

Samfundsmæssigt er der fokus på arbejdsfastholdelse og nedbringelse af sygefravær¹ og med EA har vi arbejdet med at udvikle en model, der kan være med til at afdække udfordringerne og som kan bruges til forebyggelse og fastholdelse af ansatte med anden etnisk baggrund end dansk.

Det er efterhånden velkendt, at en tidlig tværfaglig rådgivning ved sygdom kombineret med et tæt samarbejde med arbejdspladsen støtter afklaring og planlægning og således øger muligheden for arbejdsfastholdelse. CAF har tidligere afprøvet og dokumenteret effekterne i projektet 'Tværfaglig rådgivning til lægen og dennes patient' (2008), hvor tværfaglig rådgivning til 145 ansatte resulterede i, at 75 % fastholdt deres arbejde.

Resultaterne var imidlertid dårligere for de 10 %, der havde anden etnisk baggrund end dansk, idet kun 43 % fastholdt deres arbejde.

Dette rejste spørgsmål om, i hvilken grad der er særlige behov for information og tydelighed, skærpet opmærksomhed på sprog, forståelse og særlige arbejdsfunktioner. Og det satte fokus på, hvem der er de primære aktører og samarbejdet mellem disse.

Integrationsministeriet har ydet økonomisk støtte til gennemførelse af EA. Der har kunnet etableres og understøttes lokale tværfaglige og tværsektorielle netværk, samt udvikles redskaber til arbejdsfastholdelse af ansatte med anden etnisk baggrund end dansk gennem konkret individuel tværfaglig rådgivning og mangfoldighedsinitiativer.

Med det formål at opnå samme resultat uanset etnicitet, har vi set et behov for:

- udvikling og opgradering af rådgivningstilbud således at andre opfattelser af smerter, sygdomme og behandlingsformer kan håndteres.
- styrkelse af jobcentre, virksomheder og læger og andre aktørers handlemuligheder og indbyrdes samarbejde således, at en tidlig indsats bliver mulig. Hvad skal der til når de møder ansatte med andre etniske baggrunde end dansk, der har svært ved at klare det daglige arbejde.
- styrkelse af kompetencerne hos fagpersoner i CAF, som specialiseres i forhold til målgruppen.
- styrkelse af kompetencerne hos de involverede virksomheder, læger og jobcentre gennem erfaringer fra indsatser på individuelt plan og mere gruppebaserede indsatser omkring mangfoldighed og interkulturel kommunikation og forståelse.

Formålet med projekt EA har således været at udvikle et etnisk arbejdsfastholdelsesberedskab, der er specialiseret i forhold til arbejdsfastholdelse af ansatte med andre etniske baggrunde end dansk.

¹ Jfr. blandt andet Trepartsaftale om sygefravær mellem Regeringen og arbejdsmarkedets parter.

For at lykkes har tanken været, at beredskabet blev udviklet i samarbejde med dem, der skal bruge beredskabet og dem der skal levere indsatserne.

Projektets målsætning har i hovedtræk været

- at danne netværk i 5 deltagerkommuner til udvikling og forankring af redskaber
- at gennemføre 150 individuelle arbejdsfastholdelsesforløb med ansatte med anden etnisk baggrund end dansk
- at igangsætte 50 mangfoldighedsfremmende initiativer på arbejdspladser, samt
- sikre erfaringsudveksling og evaluering af konceptet undervejs – dels i de lokale netværk, men også på tværs af disse.

Udviklingsprojektet har været delt op i en forberedende fase, en pilot fase og en gennemførselsfase med opsamling og formidling af projektets resultater undervejs og ved projektets afslutning.

Projektets opbygning og metode bygger grundlæggende på CAFs erfaringer fra en tværfaglig rådgivning, der kombinerer social/arbejdsmarkedsfaglig viden, arbejdsmedicin, fysioterapi og arbejdspsykologi med inddragelse af arbejdspladsen og relevante aktører.

En fleksibel tværfaglighed, dvs. at det er den enkelte person og situation, der afgør, hvilke fagligheder, fastholdelsesredskaber og samarbejdspartnere, det er relevante at inddrage i det enkelte forløb. Fokus er ressourcetænkning og anerkendelse, hvor det er vigtigt, at den enkelte har indflydelse og ansvar for egen situation.

Med projekt EA tilføjes en ekstra dimension ved, at der rettes en særlig opmærksomhed på målgruppen ”med anden etnisk baggrund end dansk” for at afdække, hvilke evt. andre faktorer end de konkret helbredsmæssige, der viser sig vigtige at medtage i en tværfaglig rådgivning med det formål at opnå arbejdsfastholdelse.

Et eksempel kan være at danskkompetencerne ikke længere kan måle sig med stigende krav i jobbet eller at familie/socialøkonomiske forhold påvirker arbejdsmulighederne.

Som skrevet i Sammenfatningen er projekt EA bygget omkring kommunale partnerskaber, som hver især har et netværk, som består af jobcenter, virksomheder, praktiserende læger og centrale aktører indenfor integrations-, beskæftigelses- og uddannelsesområdet. Herigennem skulle aktuelle udfordringer faciliteres til brug ved den individuelle tværfaglige rådgivning og mangfoldighedsinitiativer - ligesom de deltagende parter fik styrket deres viden indenfor arbejdsfastholdelse og kunne gøre brug af relationerne.

3. Metode

Tidligere erfaringer fra andre projekter bl.a fra Odense Helbredsafklarende team peger på, at der er behov for specialiseret tværfaglig udredning af personer med anden etnisk baggrund, fordi situationen og forståelsen for den enkelte er mere kompleks. For at sikre en baggrundsviden indenfor nogle af de udfordringer, der evt. ville kunne opstå ved den individuelle tværfaglige rådgivning blev CAFs tværfaglige team opkvalificeret gennem særlig tilrettelagte kursusdage.

Opgraderingen skete med udgangspunktet i et helhedssyn, der indebar læring indenfor den fysiske, psykiske og sociale forståelsesramme. Kurserne var ligeledes med til at danne nogle af de redskaber, der skulle bruges internt ved den tværfaglige rådgivning, såsom en *samtaleguide*, *tolkeguide*, revidering af *Lovgivningens støttemuligheder*, samt *Registreringsskema* til statistisk beregning (de anvendte redskaber findes på www.c-a-f-e.dk).

Temaerne omhandlede:

- 'Sygdomsopfattelser' – med oplæg fra LG Insight
 - Formålet var, at teamet fik indblik i, hvilke karakteristika, der kendetegner EA målgruppen og hvilke udfordringer teamet kunne møde gennem projektet.

- 'Værdig kommunikation med begrænsede danskkundskaber' – af CLAVIS Sprog og Kompetence, 'Introduktion til danskuddannelsessystemet' af Sprogcenter Nordsjælland og *Tolkebrug* af Integrationservice
 - Formålet var at styrke teamets interkulturelle kommunikation, når den ansatte har begrænsede danskkundskaber, samt afdække kriterierne ved tolkebrug.

- 'Helbredsformidling' – ved praktiserende læge Peter Lund, *Introduktion af sundhedsformidler* ved Lisa Duus, projektleder på projektet 'Sundhed på dit sprog'. *Redskaber i helbredsformidling* ved Christina Bækkelund Jagd, antropolog, ph.d. og NLP Master Practitioner.
 - Formålet var at give teamet et indblik i de udfordringer praktiserende læger oplever i praksis, samt få nogle konkrete værktøjer til at kunne kommunikere med ansatte med anden etnisk baggrund end dansk omkring sundhed og sygdom.

Opgraderingen gav ligeledes viden om viften af aktører, det er relevant i højre grad at være opmærksomme på.

Aktørerne



familie/ ægtefælle	kolleger på arbejdsplads	fagforening
praktiserende læge, fysioterapeut og psykiater	sagsbehandlere i socialforvaltninger og jobcentre	patientforening
Center for udsatte flygtninge m.fl.	Arbejdsskadestyrelsens fastholdelsesteam, ASK	forsikringsselskaber
arbejdsgiver	voksenuddannelses- institutioner	og evt. andre

'Post Traumatisk Stress Syndrom' blev drøftet som relevant, men vi valgte at udskyde temaet til et senere tidspunkt, så det blev placeret efter opnåelse af flere praktiske erfaringer. Temaet blev drøftet ud fra indhentet viden fra blandt andet RCT og SYNERGAIA Innovation og sat i relation til samtaleguiden og hvordan det kunne afdækkes gennem registreringsskemaet og håndteres på forsvarlig vis.

3.1 Anvendte redskaber

De anvendte redskaber kan opdeles mellem redskaber, der blev brugt internt i det tværfaglige team og redskaber der blev brugt eksternt til de involverede parter både i netværkene og til andre, som gjorde brug af projektet. Redskaberne skal ses i en dynamisk proces, hvor både de deltagende parter og CAFs tværfaglige team skulle være med til at udvikle disse.

Nedenstående er en oversigt over de redskaber, der blev anvendt i projekt EA i kommunikationen med og rådgivning af ansatte, der havde besvær med at klare deres arbejde. Der er sket tilpasninger i forhold til den konkrete kontekst.

Internt

- Individuel tværfaglig rådgivning gennem CAFs tværfaglige team.
- Samtaleguiden – er metodisk benyttet som semistruktureret interview – dvs. at spørgsmålene ikke behøvede at komme i den anførte rækkefølge. Samtaleguiden skal sikre en ensartet tilgang og rådgivning, samtidig med at støtte det tværfaglige team i processen. Metodisk er der fokus på, hvor detaljeret der skal tales om de helbredsmæssige begrænsninger under samtalen, særligt hvis der er tale om PTSD, hvor det er centralt ikke at tale for detaljeret om fortiden.

Det, der er vigtigt at få frem er, hvordan helbredet eller den aktuelle udfordring har betydning for arbejdsopgaverne. Indholdsmæssigt har samtaleguiden ligeledes nogle opmærksomhedspunkter og gode råd til en værdig kommunikation, når den ansatte har begrænsede danskundskaber. Skærpet opmærksomhed på negative forestillinger omkring sin situation. Det kan være at den ansatte frygter at blive fyret, hvis det kommer frem, at der er nogle helbredsmæssige begrænsninger. En negativ forestilling kan være begrænsende og være med til, at den ansatte ikke kan ændre på sin situation eller den kan forlænge processen.

- Tolkeguiden – der er blevet opstillet nogle retningslinier for, hvordan det tværfaglige team benytter tolk for at minimere misforståelser. Forkert tolkning skaber øget utryghed og kan i værste fald forlænge processen.
- Beskrivelse af den tværfaglig rådgivning – illustrerer arbejdsgangen ved den tværfaglige rådgivning, som kan tilpasses den enkelte situation. Anvendes i formidlingen af projektet og i dialogen med arbejdsplads og ansat.
- Oversigt over Lovgivningens støttemuligheder – CAF benytter i den tværfaglige rådgivning en oversigt over støttemuligheder. Der er udarbejdet en revideret udgave til EA, med mere fokus på vanskelighederne ved omplacering og faglig mobilitet, hvis der er begrænsede sprogkundskaber eller/og uddannelse.
- Oversigt over Godtgørelse ved Danskundervisning/ Støtte via voksenuddannelses ved arbejdsfastholdelse. VUS konsulent Lisbeth Jakobsen har samlet en kort oversigt over de forskellige muligheder for kurser og økonomien for disse.
- Registreringsskema med statistisk database – indeholder spørgsmål til selvvurderet helbred, sprogkundskaber, uddannelsesniveau fra hjemlandet og i DK, samt årsag til ophold i DK og om personen har været udsat for fængsling/tortur. Der er brugt elementer fra Finske Arbejdsevneindeks².
- Etablering af direkte kontakt til Arbejdsskadestyrelsens Fastholdelsescenter – for at få afdækket mulig økonomisk støtte ved arbejdsskadesager blev der etableret kontakt til Fastholdelsescenteret, så der kunne være en dialog om arbejdsskadessagen og evt. mulighed for tabt arbejdsfortjeneste under udredning.
- Inddragelse af relevante aktører i de konkrete forløb – fokus på samarbejde med andre aktører såsom sprogscole og uddannelsesinstitutioner, ADHD-forening, RCT, socialforvaltning, fagforening, diætist, Etnisk Ressourceteam m.m.

² Tuomi K, Ilmarinen J, Jahkola A, Katajarinne L, Tulkki A. 1998 *Work Ability Index*. 1998, Helsinki: Finnish Institute of Occupational Health.

Eksternt

- Facilitering af redskaber i netværk bestående af kommune, virksomheder, praktiserende læger og beskæftigelses-/uddannelsesområdet. Møderne blev afholdt med et fagligt tema som input. Medlemmerne har diskuteret indhold og kom med deres vurdering, samtidig med at de kunne få sparring. De udfordringer, som blev diskuteret på netværksmøderne ud fra de konkrete eksempler eller på baggrund af temaerne blev brugt i det videre arbejde. Derudover var hensigten, at medlemmerne i kraft af hver deres faglighed og viden kunne bringes i samspil. Eksempelvis kunne en virksomhed på andet netværksmøde præsentere erfaringer fra et samarbejde indgået med sprogcentret allerede på første netværksmøde.
- Mangfoldighedskatalog – på baggrund af udfordringerne fra medlemmerne i netværket og CAF's interne kursusdage blev der udarbejdet et katalog, som inspiration til mulige forebyggelses- og fastholdelseskurser for alle eller nogle af medarbejdere og ledere. Det besluttes, at det kun er virksomheder, som kan efterspørge et mangfoldighedsinitiativ eller kan tilbydes et mangfoldighedsinitiativ i forbindelse med den individuelle rådgivning, hvis det vil give mening for den ansattes situation eller virksomhed.
- Kommunikationsmateriale ved henvisning og information om samarbejde – brevene beskriver, hvordan henholdsvis kommune, praktiserende læge og person kan henvise til tværfaglig rådgivning. Ligeledes informationsskrivelse til den ansatte, der har besvær med at klare sit arbejde.
- Hotline – der blev tilbudt rådgivning ved generelle fastholdelsesudfordringer eller ved en konkret sag. Det var muligt at ringe mellem 09.00-15.00.
- Hjemmeside med forum; www.c-a-f-e.dk. Ud over relevant materiale var det muligt at komme i dialog med medlemmerne imellem i et lukket forum, som var opdelt per kommune, men også kunne bruges på tværs.
- Fællesseminar for netværkene og øvrige samarbejdspartnere som forum for udveksling til brug for det videre projektarbejde. De 40 deltagere, hvoraf 21 kom fra virksomheder havde lejlighed til faglige refleksioner på baggrund af erfaringerne fra netværksarbejdet, den individuelle tværfaglige rådgivning og mangfoldighedsinitiativerne. Eksempelvis blev der fremhævet at netværk og tværfaglighed virker, kendskab til diagnose og behandling gav mere mod på at ”spille med”, viden om sprogundervisning skaber helt nye muligheder. Et fokusområde der blev nævnt som noget, der bør udvikles var forbedring af samarbejdsrelationer og kommunikationsveje mellem kommune, virksomhed og læge. Der blev endvidere oplyst nogle af de barrierer, der bør nedbrydes for at styrke indsatsen. Her blev bl.a. nævnt, at man ikke kan bruge ordninger, man ikke kender og at der er brug for økonomisk overblik. (Der er udarbejdet opsamling fra seminaret – Fastholdelse i hverdagen)

4. De mange muligheder – projektets forløb og resultater

Projektets hovedaktivitet har været at udvikle og afprøve en model for et arbejdsfastholdelsesberedskab, der er specialiseret i forhold til målgruppen ansatte med anden etnisk baggrund end dansk. Følgende afsnit belyser de enkelte metoder og resultater.

4.1 Netværksdesignet

Netværk eller partnerskaber er velbenyttet i forskellige sammenhænge og er et rigtig godt sparringsredskab. Ud over at medlemmerne skulle facilitere viden omkring arbejdsfastholdelse var tanken med netværkene ligeledes at få feed-back og afdække behovet for de redskaber, som det Etniske Arbejdsfastholdelsesberedskab kunne benytte aktivt. Gennem netværkene blev forskellige temaer drøftet med udgangspunkt i et fagligt input. Det faglige input omhandlede nogle af de temaer, der af netværkene selv er blevet fremlagt ved første netværksmøde. Eksempler på temaer, der gik igen i alle netværk, som højt prioriteret, har været information om sprogundervisning og efteruddannelse, kulturforståelse og sygdomsopfattelser. Til spørgsmålet om, hvilke udfordringer en leder fra virksomhed oplevede ved EA projektet lød svaret:

”Ja, man kunne ikke bare komme og sætte sig. Man skulle være aktiv i netværket og deltage, selv komme med noget”(leder, virksomhed).

Udtalelsen understøtter CAFs oplevelse af netværksmøderne og de respons der kom fra møderne.

Konstellationen af netværkene bygger på, at kontaktpersoner mødes 2 gange om året lokalt. Målet var, at der deltog 3 repræsentanter fra jobcentret, 2 fra lokale virksomheder, 2 læger og 3 repræsentanter fra andre aktører fra i alt 5 kommuner.

Sammensætningen blev anderledes, idet der blev indgået aftale med 6 interesserede kommuner, hvorfra der sammenlagt har deltaget 27 ansatte fra Jobcentre, 8 praktiserende læger, 45 virksomheder og 29 repræsentanter fra andre aktører.

For at skabe udveksling af erfaringer på tværs af de lokale netværk har der været indarbejdet 1 årligt seminar.

Der har ikke været begrænsning på, hvor mange personer, som var repræsenteret fra det enkelte sted. For virksomhederne var det forskelligt, hvem som repræsenterede virksomheden. Det kunne være en medarbejder, som var engageret i arbejdsmiljø eller direktøren for virksomheden.

I de seks netværk var antallet af medlemmer fordelt således:

<i>Netværk</i>	<i>Antal personer fra jobcenter</i>	<i>Antal Praktiserende læge</i>	<i>Antal virksomheder</i>	<i>Antal beskæftigelses- og uddannelsesaktør</i>
<i>Frederiksberg</i>	7	1	9	6
<i>Frederikssund</i>	2	1	7	4
<i>Gladsaxe</i>	5	1	6	4
<i>Gribskov</i>	4	2	7	4
<i>Hillerød</i>	4	2	11	8
<i>Hvidovre</i>	5	1	5	3
<i>Ialt</i>	27	8	45	29

Antallet af deltagende virksomheder og beskæftigelses- og uddannelsesaktører varierede fra netværk til netværk. F.eks. i Gribskov og Frederikssund er det begrænset, hvor mange beskæftigelses- og uddannelsesaktører, som findes lokalt og her handlede det således om at få identificeret frivilligrupper eller ildsjæle. Ligeledes er kommunerne forskellige i forhold til virksomhedsstørrelse, hvilket har indflydelse på, om der kan afsætte ressourcer af til at deltage i netværket, ligesom det er begrænset, hvor mange med anden etnisk baggrund end dansk der er ansat.

I Hvidovre Kommune deltog primært virksomheder indenfor det pædagogiske område. Det var svært at få andre brancher ind i projektet.

Virksomhederne i Gladsaxe Kommune var primært udvalgt af kommunen blandt dem de samarbejdede med. Gladsaxe Netværket havde p.g.a deltagelse i TTA-projektet ikke samme mødefrekvens, så aktiviteter i netværket knytter an til møderne i 2009 og virksomhedskontakten foretaget af Foreningen Nydansker i foråret 2010.

Det blev erfaret, at måden at samle netværkene på med kobling af deltagelse af forskellige virksomheder og af repræsentanter fra både sundhedsvæsen, jobcenter, uddannelsessteder m.m gav et stort udbytte for medlemmerne p.g.a den viden, som blev genereret. Som en praktiserende læge fra et af de lokale netværk, udtrykte det:

”Udfordringen med EA-projektet for mig som læge, var også at sidde sammen med kommune og arbejdsgiver. Til daglig sidder man alene med patienten og oplever specielt ikke, hvordan sygemeldingen opfattes af arbejdsgiveren” (praktiserende læge).

Netværkene skulle ses som en dynamisk sammensætning med løbende optag. En udfordring for projektet var, ud over at udsøge nye medlemmer, at vedligeholde kontakten, da der fandt udskiftning sted blandt repræsentanterne enten på grund af omplacering eller manglende mulighed for at afsætte tid af til at deltage.

Det er blevet drøftet, hvorvidt netværkene skulle opdeles i brancher for at samle nogle af de samme udfordringer og for bedre at kunne udnytte redskaberne – en tanke som kunne afprøves.

Formidling til netværkene undervejs er dels sket i kraft af referater fra møderne, dels i form af udsending af rapport med opsamling af pilotprojekt fra det fælles seminar og dels gennem udsending af 3 nyhedsbreve med ”gode eksempler” og aktuel information.

Endvidere er der bragt en artikel i Foreningen Nydanskers medlemsblad i forbindelse med lovændringerne i bl.a. sygedagpengeloven, ligeledes i 2009.

Formidling af erfaringerne fra det konkrete arbejde i EA, er endvidere indgået i samarbejdet omkring udarbejdelsen af Integrationsministeriets brochure ”Hold fast - inspiration til fastholdelsesindsatser, der virker”, udgivet oktober 2009. En formidling, der rækker ud over netværkene.

4.2 Mangfoldighedsinitiativer

På baggrund af netværkenes udfordringer i deres daglige håndtering af arbejdsfastholdelse og sparring med samarbejdspartnere, blev inspirationskataloget Mangfoldighedstilbud lanceret. Tanken bag kataloget er, at virksomheder eller ansatte skulle blive inspireret til at kunne håndtere nogle af de udfordringer, de står overfor ved arbejdsfastholdelse. Samtidig med at virksomheder kunne efterspørge mangfoldighedsinitiativer alene, kunne de ligeledes benyttes i sammenhæng med den individuelle tværfaglige rådgivning.

Problemstillinger der udspringer af den tværfaglige rådgivning kunne også ses som et mangfoldighedsfokus for afdelinger eller hele virksomheden, da fastholdelsesudfordringen kunne række ud over det enkeltes situation.

EA har således særligt været kendetegnet ved, at der arbejdes sideløbende på to niveauer: Et generelt niveau, der omfatter hele målgruppen og et individuelt niveau, der henvender sig til enkelte medarbejdere.

Mangfoldighedsinitiativerne har kunnet udbydes til dele eller hele medarbejdergrupper eller til ledere og har i projektperioden været gratis. Det var kun virksomheder, som kunne efterspørge mangfoldighedsinitiativer, idet de omhandler personalemæssige forhold. Selvom kurserne er gratis at afholde, ligger der implicit omkostninger for virksomhederne i form af løn til medarbejdere. Jobcenteret havde mulighed for at anbefale virksomheder at rette henvendelse til projektet, hvis virksomhederne udtrykte behov for støtte.

Hovedtemaerne for mangfoldighedsinitiativer var følgende:

- Danskundervisning på arbejdspladsen
- Efteruddannelse – en mulighed for jobudvidelse, i samarbejde med Voksenvejledningsnetværket og Kompetencenetværket.
- Information om lovgivning og støttemuligheder i forhold til fastholdelse og sygemelding, med fokus på, hvilke opmærksomhedspunkter den nye lovgivning om sygefravær giver i forbindelse med ansatte med anden etnisk baggrund end dansk.
- Interkulturel kommunikation for ledere – hvilke opmærksomhedspunkter skal ledere have i formidling af informationer.
- Interkulturel kommunikation for medarbejdere – hvordan styrkes kommunikationen medarbejderne imellem og hvordan synliggøres de ”Uskrevne Regler”³.
- Sundhedsfremme – Motion, kost og ernæring. Det var muligt at få ergonomisk vejledning på arbejdspladsen og råd i forbindelse med kost og ernæring.
- How to make money on your goodwill
- Mentortilbud – klæd den interne mentor på eller få en ekstern mentor

Nærmere præcisering af indhold og tidsramme blev aftalt mellem virksomhed og kursusafholder.

Mangfoldighedsinitiativerne kunne vare 2 timer eller strække sig over flere timer afhængigt af området. Danskundervisning på arbejdspladsen er f.eks. 70 timer, hvorimod kurset ”Uskrevne Regler” ved Mehmet Yükksekaya kunne gøres på 2 timer. Hensigten med mangfoldighedsinitiativerne er, at der på virksomheden bliver arbejdet videre med den viden kurserne frembringer.

I alt har der været dialog med 41 virksomheder, hvoraf de 14 virksomheder udgør netværksmedlemmer, som på en eller anden måde ønsker at arbejde med arbejdsfastholdelsesudfordringerne. 2 virksomheder har efterfølgende valgt at framelde sig et samarbejde p.g.a vanskeligheder med at afsætte ressourcer hertil. Ved projektafvikling har der været igangsat 23 kursusforløb fordelt på 19 virksomheder.

En årsag til, at der ikke er gennemført flere ved projektafslutning er, at der ofte kan gå flere uger fra der har været dialog med virksomheden omkring ønsket, til der er udarbejdet et konkret kursustilbud med leverandøren. Herefter skal leverandør og virksomhed afsætte tiden til at gennemføre kurset. F.eks. har danskundervisning på arbejdspladsen via puljen ”Grundkursus i arbejdspladsdansk”⁴ et længere afklaringsforløb. Det skyldes, at der skal findes 6 kursister og ofte har det drejet sig som én eller to personer per virksomhed. Personerne skal screenes for at afdække sprogniveauet og der kan først planlægges, når der er fundet en bevilling sted.

De involverede leverandører har ligeledes udtrykt, at nogle virksomheder har ønsket at udsætte kurset, fordi der af forskellige årsager ikke er mulighed for at gennemføre det ved først aftalte dato. Flere har

³ Yükksekaya, Mehmet, ”Uskrevne Regler”, 2008

⁴ Læs mere om puljen på http://www.nyidanmark.dk/da-dk/integration/puljer/puljebeskrivelser/grundkursus_arbejdsmarkedsdansk.htm

således efterspurgt, at mangfoldighedsinitiativerne blev afholdt i efteråret 2010. Årsagerne er lige fra, at virksomheden er underbemandet, der er ikke økonomi, eller arbejdspresset er for stort. Udskyldelsen kan ligeledes hænge sammen med, at det er et gratis tilbud og dermed noget som virksomhederne siger ja til i første omgang, men derefter nedprioriterer pga. de ændrede økonomiske vilkår. Det skal dog tilføjes, at i flere forløb er der fundet nye datoer for at kunne gennemføre kurset.

Igennem dialogen med virksomhederne bliver der indirekte sat fokus på, hvordan virksomheden kan arbejde med arbejdsfastholdelse i forhold til den enkelte ansatte, med en skærpet bevidsthed om de muligheder og samarbejdspartnere der er at trække på.

Det interessante var ligeledes, at der i kølvandet af danskundervisning eller lovgivningens støttemuligheder er opstået interesse for nogle af de bløde og mere uhåndgribelige kurser, såsom interkulturel kommunikation, der kræver mere af virksomheden personalemæssigt. Årsagen hertil er ikke afdækket, men kan skyldes øget kendskab og fortrolighed med projektet.

Nedenstående skema er en oversigt over interessen for de forskellige temaer fra virksomhederne, på det tidspunkt projektet sluttede. Der er 5 virksomheder, der har fået gennemført flere mangfoldighedsinitiativer og således har arbejdet med lovgivningens støttemuligheder, danskundervisning og interkulturel kommunikation. Det drejer sig hovedsageligt om mindre produktionsvirksomheder og plejeområdet, hvor der i personalegruppen er ansatte med anden etnisk baggrund end dansk.

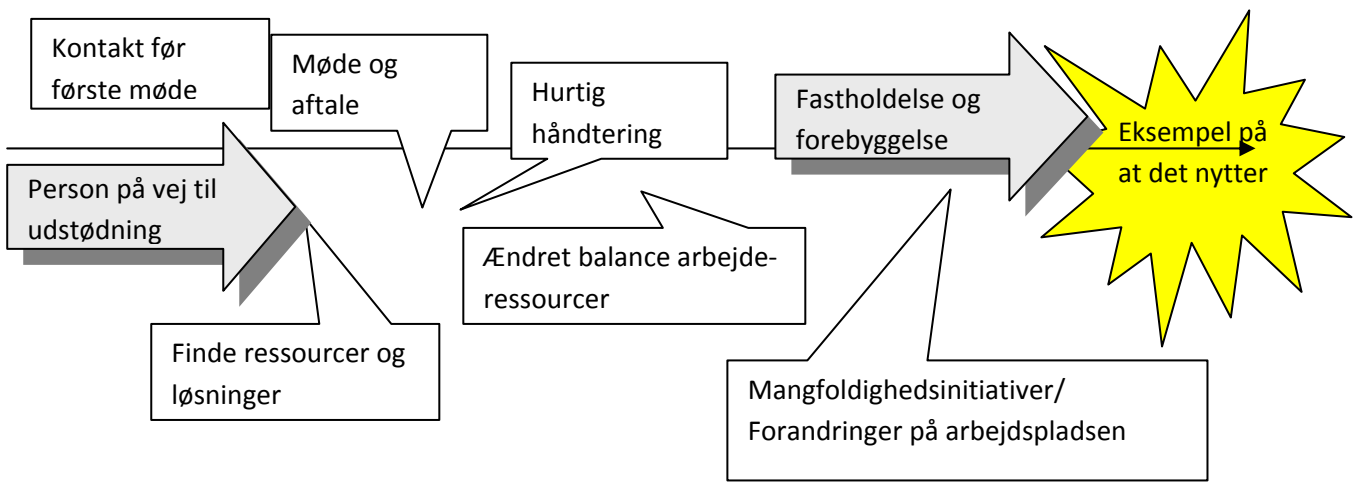
Gennem dialog med virksomheder er der ligeledes udsprunget nye mangfoldighedsinitiativer, hvoraf det ene omhandlede, hvordan virksomheden kan sammentænke rekrutteringsindsatsen sammen med fastholdelse og det andet ”ansattes muligheder og rettigheder” i sundhedssystemet og i det offentlige i øvrigt.

Interessen for samtlige virksomheder var fordelt således over temaerne:

	<i>interesse</i>	<i>igangsat</i>
<i>Danskundervisning på arbejdspladsen</i>	19	6
<i>Efteruddannelse</i>	2	2
<i>Lovgivningsstøttemuligheder</i>	3	3
<i>Interkulturel kommunikation til ledere og medarbejdere</i>	19	6
<i>Sundhedsfremme</i>	2	2
<i>How to make monye on your goodwill</i>	1	1
<i>Mentortilbud</i>	2	2
<i>Nye: dine muligheder og rettigheder, fastholde de rekrutterede.</i>	2	1
<i>I alt</i>	48	23

4.3 Den individuelle tværfaglige rådgivning

Gennem den individuelle tværfaglige rådgivning er der kommet fokus på behovet for mangfoldighedsinitiativer og omvendt. Der er 7 virksomheder, som både har haft et individuelt tværfagligt forløb og gennemførelse af mangfoldighedsinitiativer frem til nu. Det er i løbet af projektet en stigende tendens til at igangsættelse af den individuelle tværfaglige rådgivning medfører mangfoldighedsinitiativer.



Der har i alt været **54 forespørgelser** om tværfaglig rådgivning til 17 mænd (31 %) og 37 kvinder (69 %).

Den primære årsag til henvendelse er i projektet registreret som: sygdomme eller smerter i bevægeapparatet (30/54), psykiske forhold 4, andre helbredsforhold 7, familieforhold 2 og andet 11, heri er indregnet kulturelle forhold og forhold omkring kommunikation eller forståelse af danske forhold, lovgivning, systemer og regler.

De har fordelt sig på følgende måde fordelt på netværk og henviser:

<i>Netværk</i>	<i>Virksomhed</i>	<i>Praktiserende læge</i>	<i>Jobcenter</i>	<i>Ialt</i>
<i>Frederiksberg</i>	7	0	6	13
<i>Frederikssund</i>	5	1	2	8
<i>Gladsaxe</i>	1	2	2	5
<i>Gribskov</i>	5	0	0	5
<i>Hillerød</i>	4	3	4	11
<i>Hvidovre</i>	6	1	5	12
<i>Ialt</i>	28	7	19	54

For de **21 personer**, heraf 16 henvendelser fra virksomheder, er der givet en tilbagemelding med beskrivelse af EA projektet, hvilke tilbud der er og hvorledes et videre forløb kunne være. Det kan omfatte muligheder for virksomheden, i sundhedsvæsenet eller hos jobcenteret. Der kan også være peget på erhvervs muligheder, sprogcentre eller mangfoldighedstilbud. Et egentligt personforløb viste sig ikke at komme i gang, enten fordi henviser (virksomhed, læge, jobcenter) har følt sig tilstrækkeligt rådgivet eller at den pågældende person efterfølgende, hvis tilbudt, ikke har ønsket et videre forløb i EA. Det er karakteristisk, at 9 af de 21 var opsagt, og faldt uden for projektet, da de ikke længere havde en ansættelse.

I alt **33 personer** nåede inden for projektets ramme at starte et videre forløb. De indgår således i den videre statistik, der bygger på et interviewbaseret spørgeskema, som er udviklet over 2 trin. Ud over de helbredsmæssige oplysninger har vi suppleret med at specificere personernes egen opfattelse af deres dansk kundskaber, mundtligt som skriftligt i forhold til deres arbejdsproces. Spørgsmålsformuleringerne er tilpasset i vores skema.

Af de 33 er 9 mænd og 24 kvinder (73 %). En fordeling vi også har set tidligere i projektet ”Tværfaglig rådgivning til lægen og dennes patient”, hvor henvisningen kom fra praktiserende læger (kvinder går hyppigere til læge end mænd). Deres alder gik fra 26 til 57 år, i gennemsnit 43 år. De fleste var gift (74 %) og havde børn (87 %), antal fra 1-6, i gennemsnit 2,7 børn. I alt 60 % af ægtefællerne havde arbejde, medens 3 var førtidspensioneret og 2 var sygemeldt.

Deres baggrund er, at de er født i 23 forskellige lande, altså mange uden for de traditionelt store indvandrergrupper i Danmark. Ti angiver sig som flygtninge, heraf har 5 været udsat for tortur og fængsling under flugten. For de personer med skolegang og erhvervsuddannelse uden for Danmark, har 9 haft 11 år eller flere i skolen og 11 er enten faglærte eller har en mellemlang videregående uddannelse. I Danmark har 2 haft en uddannelse over 11 år og i alt 20 har taget uddannelse: 11 med faglige kurser, 1 faglært -, 6 kort videregående - og 2 lang videregående uddannelse.

Samlet set har 15 personer en mellemlang eller lang skolegang (> 11 år) og enten en faglært, mellemlang eller lang uddannelse. De har boet fra 0-35 år i Danmark, i gennemsnit 16 år.

Beskæftigelsen er helt domineret af **ufaglært arbejde**, hvor stillinger som rengøringsassistent og pædagogmedhjælper udgør 46 % af de henviste (15 af 33). Kun 4 er beskæftiget i stillinger, der kræver mellemlang uddannelse. I sammenhæng hermed er 81 % beskæftiget på offentlige arbejdspladser. Medlemskab af fagforening og A-kasse udgjorde 93 %. Antal år på arbejdsmarkedet strakte sig fra 1-31 år, i gennemsnit 13 år. For nuværende arbejdsplads var det 1-11 år, i gennemsnit 4 år. I alt 7 (21 %) havde en anmeldt arbejdsskade, hvoraf 2 var anerkendt.

Kun 30 % var fuldt sygemeldt ved start, 21 % delvist syg/rask medens **49 % ikke var sygemeldt**, hvilket viser, at der er tale om en tidlig indsats. En ud af tre var på nedsat tid og 6 (19 %) var allerede opsagt, da de indgik i projektet, men stadig havde deres arbejdsplads. Som et eksempel blev der givet en rådgivning og afklaring, der var:

Case; ”Mere end blot arbejde”

En ansat var fuldtidssygemeldt p.g.a krisetilstand og var afskediget p.g.a omstrukturering. Den ansatte havde 4 måneder tilbage af sin kontrakt. Gennem dialog og samarbejde med arbejdspladsen blev den ansatte delvis raskmeldt, en ordning hun ikke kendte til. En måned før sidste ansættelsesdag var hun raskmeldt. En proces som arbejdsgiver mener, den ansatte ikke ville have været igennem, hvis rådgivningen ikke havde fundet sted.

Angående helbredet svarede 79 %, at det selvvaluerede helbred var godt, vældig godt eller fremragende. Omvendt var 33 % hæmmet i at gøre det de gerne ville (også i deres fritid), 50 % angav arbejdssevnen til 4 eller derunder (på en skala fra 0-10) og 48 % mente sig kun i stand til at arbejde deltid eller måtte ofte skifte arbejdstempo eller metode. Fire kunne slet ikke arbejde. I alt 42 % mente det var utænkeligt eller ikke sikkert, at de var i arbejde om 2 år. Som anført dominerede gener og sygdomme i **bevægeapparatet** med rygsygdom og slidgigt diagnoser og der er kun oplyst om relativt få andre langvarige kroniske lidelser.

Intervention: Hvad er der gjort undervejs:

Alle personer i EA projektet har været i kontakt med en koordinator i form af socialfaglig konsulent. Derudover har tværfagligheden i enkeltsager været repræsenteret ved undersøgelser hos arbejdsmedicinere 49 %, træning og vejledning ved fysioterapeut 24 % og samtaler hos arbejdspsykolog 18 %. Der har i mange af sagerne været en løbende intern konference angående undersøgelser, møder og andre tiltag.

Af de redskaber, der er anvendt til at støtte den enkelte og arbejdspladsen, er primært den basisrådgivning, som er grundlaget for CAF, suppleret med de opmærksomhedspunkter, som opkvalificeringen i forbindelse med EA har givet anledning til. Rundbordssamtaler med arbejdspladsen er anvendt hos hele 61 %. Derudover er benyttet ergonomisk vejledning på arbejdspladsen, træning, samtaler hos psykolog, muligheder for afprøvning af ændret arbejdsindhold, delvis syge/raskmelding, personlig assistance, mentor, hjælpemidler og afklaring til fleksjob.

De særlige behov, som har vist sig i EA projektet drejer sig om følgende: Vi har brugt tolk (halvt mandlige/kvindelige tolke) til 11 personer, svarende til 1/3 af de henviste. Der er foretaget, hvad vi har registreret som ”mægling” på 4 arbejdspladser. De sproglige forhold har selvfølgelig haft en særlig opmærksomhed, også i enkelt personforløbene. Der er vejledt om FVU test, supplerende dansk på arbejdspladsen og hyppigt været kontakt til sprogcenter via de lokale netværk. Også familiens forhold er blevet prioriteret gennem inddragelse, i vejledning og løsninger. Der har således været tale om, at arbejdsfstholdelse omhandler mere end helbred.

Der har været et udvidet samarbejde med arbejdspladsen hos 83 %, med egen læge hos 42 % og Jobcenteret hos 55 %. Derudover er der samarbejdet med kommunens forvaltning i øvrigt, fagforening, patientforening, arbejdsskadestyrelse og i kraft af EA projektet særligt med

voksenvejledningsnetværket/kompetencenetværket/sprogskoler og Etnisk Ressourceteam, som yder rådgivning til patienter med anden etnisk baggrund end dansk til ansatte på hospitaler.

Resultat af arbejdsfastholdelsen:

Det var et krav i projektet, at alle skulle have en ansættelse ved starten, heraf havde 30 en almindelig ansættelse, 1 var vikar ansat og 2 var ansat med løntilskud. Oprindeligt var planlagt en evaluering af forløbene i 2011. Ved om lukning af projektet 24.06.2010 var der følgende oplysninger om ansættelsesforhold:

18 var ansat almindeligt arbejde og 2 ansatte blev afklaret til fleksjob i samme virksomhed. De 14 var ansat på samme arbejdsplads og afdeling, 1 i en anden afdeling, 3 i en anden funktion og 1 i helt andet arbejde på anden arbejdsplads. Af de 12, som ikke længere var ansat var 4 nu arbejdssøgende, 7 sygemeldt med ikke afsluttet dagpengesag og 1 andet.

Samlet set var 20 i arbejde, 12 afskediget og 1 uoplyst. Det er dog ikke til at vide, hvordan status ville være efter en længere opfølgning, eksempelvis efter 1 år. Fratrækkes de 6 afskedigede fra start er 20 af 27 oplyste arbejdsfastholdt (74%).

5. Diskussion – ”Viften i EA”

I en diskussion på tværs af projektets metoder, forløb og resultater finder vi det vigtigt at starte med erfaringer fra fællesseminaret for netværkene i 2009.

5.1 Erfaringer fra netværkenes fællesseminar

Det skyldes, at fra det gennemførte fællesseminar for netværkene i 2009, kom der et ønske til et videre udviklingsarbejde.

Deltagerne på fællesseminaret for netværksmedlemmer har i drøftelserne haft fokus på gode eksempler på:

- oplevede og mulige fordele ved arbejdsfastholdelsesindsatser,
- områder hvor netværksindsatsen bør udbygges
- hvordan eksisterende barrierer for arbejdsfastholdelse bedst nedbrydes.

Det fremhæves at netværk og tværfaglighed virker; at det er vigtigt at få kendskab til lovgivningens støttemuligheder ved nedsat arbejdsevne gennem praktiske eksempler og at opleve at åbenhed omkring helbredsforhold giver virksomheden mere mod på at ”spille med”.

Endvidere fremhæves betydningen af at have et beredskab i form af EA, men selv have ejerskab i forhold til arbejdet med fastholdelse. Det at sætte fokus på mangfoldighed har givet positiv respons i virksomhederne – også hos de ansatte.

Helt tydeligt er det, at viden om sprogundervisning og efteruddannelse skaber helt nye muligheder i virksomhederne, også som led i arbejdsfastholdelse.

De områder, der trækkes frem handler om forbedring af samarbejdsrelationer og kommunikationsveje mellem lokale aktører. At initiativer imødekommes og følges op indbyrdes og at der på virksomhederne er en afklaret og kommunikeret holdning til mangfoldighed. Det er vigtigt med en tidlig indsats og viden om tolkebistand, omplacering og motivation hos kolleger på virksomheden med fokus på de gode eksempler.

*At kunne tillade sig at være syg, uden at være et problem,
giver gode muligheder for at blive på arbejdsmarkedet(leder på virksomhed).*

Det understreges, at der er et ønske om fokus på, hvorledes værdien af arbejdsfastholdelsen kan opgøres.

Som barriere, nævnes der fra fællesseminaret et manglende kendskab til og overblik over indsatsmuligheder. Desuden vanskeligheder med at afsætte ressourcer af til arbejdsfastholdelse, når man ikke kender økonomien, samt vanskeligheder med omplacering i egen virksomhed.

Virksomheder har svært ved at indgå i lange forløb og kan ikke tilbyde arbejdsfastholdelse, hvis der

ikke er motivation og forståelse blandt kolleger. Det er endvidere en barriere, når samarbejdet er præget af utålmodighed og umådeholden sagsbehandlingstid.

5.2 Opmærksomhed på faglig og sproglig opkvalificering

I Projekt EA var der skærpet opmærksomhed på faglig og sproglig opkvalificering af flere årsager. En af dem er, at ansatte kan have behov for at ændre på f.eks. arbejdsfunktionen enten i samme afdeling eller i en ny. Det stiller indirekte krav om, at den ansatte kan omstille sig og sætte sig ind i nye funktioner. For ansatte med begrænsede sproglige kvalifikationer stiller det yderligere krav til at kunne omplacere sig, da nye fagudtryk skal læres og nye kollegaer mødes, hvilket kan medføre nye kommunikative regler, jfr. 'uskrevne regler' ved Mehmet Yükksekaya.

En anden barriere er, hvis den ansatte ikke længere kan bestride sit job i samme erhverv, så bliver det endnu sværere at omplacere/revalidere til et andet erhverv, hvis der er begrænsede faglige og sproglige kvalifikationer. Dertil kommer, at i flere af de ufaglærte funktioner stilles der flere og flere krav. En pædagogmedhjælper skal ikke kun tage vare på barnet, der stilles krav om kommunikation til forældre, skriftlige beskeder og skal kunne være fleksibel og indgå i forskellige relationer, da der ikke kommer vikar ved sygdom.

Tilsvarende gælder rengøringsarbejde, hvor der fra arbejdspladsen kan være et ønske om at den ansatte deltager i hygiejnekurser eller tager videre uddannelse som serviceassistent.

19 virksomheder har vist stor interesse for mere viden om mulighederne for danskundervisning, heraf har 2 fået målrettet afdækning om efteruddannelsesmulighederne. Et tema, som også har været et stort ønske på netværksmøderne. Det har vist sig meget relevant at kombinere faglig og sproglig opkvalificering, både generelt, men også specifikt, når en ansat får besvær med at klare arbejdet. Og der er forskellige muligheder for, hvordan det kan tilrettelægges.

Samarbejde med voksenvejledningsnetværket/kompetencenetværket

En måde at understøtte disse udfordringer på, var bl.a. at etablere kontakt til Voksenvejledningsnetværket og Kompetencenetværket, der dækker hele Region Hovedstaden og derigennem få udpeget en kontaktperson. Netværkene er en sammenslutning af uddannelsessteder med fokus på at kunne give rådgivning til virksomheder, der således kan nøjes med een indgang. Det er ligeledes muligt at få afdækket ansattes kompetencer i relation til et konkret jobfunktion for at finde ud af, om det er nødvendigt med opkvalificerende kurser før et nyt job kan bestrides.

Fordelen er således, at via en kontaktperson i netværket kan problemstillingen hurtigt viderestilles til den relevante kollega. Som en leder i et rengøringsfirma udtrykker det:

” Det har givet mig noget nyt om fastholdelse og om voksenuddannelserne. Nu ved jeg noget om sprogkurser og hvad der kan lade sig gøre...Det var overraskende, at da vi havde brandkursus som e-learning, så var det noget lidt andet, det gav faktisk en god fornemmelse for, hvor de enkelte medarbejdere var og hvad de havde brug for, uanset deres sproglige baggrund... hvis

medarbejderne mærker at man viser dem interesse, så kommer de også” (Rengøringsleder).

Sproglig opkvalificering gennem FVU, Dansk på Arbejdsplads puljen, Mentor

Det var ikke kun gennem efterspørgslen i mangfoldighedsinitiativerne at muligheden for at få rådgivning om dansk opkvalificering fandtes, også gennem de enkelte rådgivningsforløb blev det aktuelt at få afdækket, hvordan en sproglig opkvalificering kunne finde sted. Som rengøringslederen udtrykte det:

”Hos os er der 85-90 med en udenlandsk baggrund ud af ca. 100 medarbejdere. Der er nok 10 forskellige sprog, men vi har valgt at sige at dansk er arbejdssproget, så der er mange der skal lære noget mere dansk”.

Hvis en virksomhed efterspurgte rådgivning omkring danskopkvalificering, blev der etableret kontakt til sprogudbydere, som efterfølgende tog kontakt til virksomheden. I rådgivningen blev det afdækket hvori behovet for sproglig opkvalificering var nødvendigt. I de fleste tilfælde var puljen ”Grundkursus i Arbejdspladsdansk” yderst eftertragtet af virksomhederne, da der netop er fokus på fagterminologier i undervisningen, ligesom der kan foregå en læring omkring betydningen af de værdier og begreber, som bruges i virksomheden. F.eks. at der i børnehaven arbejdes efter den anerkendende metode – hvad ligger der bag dette ord og hvad betyder det for ens adfærd og kommunikation.

Under pilotprojektet blev mentorordningen udvidet til ligeledes at omhandle arbejdsfastholdelse, både i forhold til at arbejdsopgaver og til støtte i privatlivet, hvis det havde en indflydelse på arbejdsevnen. Denne udvidelse betød, at en mentor kunne kobles til de sproglige udfordringer. Sammen med dansk på arbejdspladsen, sprogmentor og mulighed for FVU kunne der laves et sammenhængende sprogligt opkvalificeringsforløb, som sammen styrker fastholdelsesudfordringen. Jævnfør casen skrevet i 3. nyhedsbrev, så betyder det både for virksomhed, mentor og ansatte en proces, som understøtter opkvalificeringen. Den interne mentor får nogle redskaber til at kunne håndtere dialogen og læringen, mens mentee får en bevidsthed om at det ikke er, fordi jeg ikke kan bruges, at der ønskes en ekstra indsats, men det er netop fordi virksomheden vil mig.

For resultaterne var det væsentligt, at kunne afdække mulighederne og kombinere redskaberne.

Case ”Mere end blot sprog”:

En lagermedarbejder i en detailvirksomhed, som har svært ved at udføre en funktion i flaskeafdelingen p.g.a vanskeligheder ved at forstå kunderne og opfatte tal fik gennem sin kommune bevilliget mentor. Arbejdsopgaven var væsentlig for stillingsbeskrivelsen og for at kunne støtte mentor blev der rettet henvendelse til kontaktpersonen under Voksenvejledningsnetværket, der kunne henvise til sprogvejleder, som således kunne understøtte mentoren. Derudover blev der taget kontakt til TEC, da mentorforløbet ligeledes skulle bruges til opkvalificering af lagerfunktionen således, at der kunne tages et gaffeltruckkursus. Gennem uddannelsesstedet blev det muligt at låne materialet forud for

kurset til at afdække fagudtryk og der kom en dialog omkring hvornår og hvordan det ville være hensigtsmæssigt at tilmelde den ansatte til kurset – løsningen var, at hvis det under kurset stod klart, at det ikke kunne gennemføres ville det være muligt at forlænge undervisningen til et nyt hold. Derudover fik mentor en kontaktperson til uddannelsesstedet, hvis der skulle opstå spørgsmål undervejs. Normalt ville virksomheden have tilmeldt den ansatte uden de indledende forberedende trin, samt have manglende opmærksomhed på tilmelding til holdet.

I projektet blev der udarbejdet en oversigt over de forskellige godtgørelsesmuligheder og støtte ved voksenuddannelsessystemet. Disse var hensigtsmæssige, da det er med til at skitsere for virksomheden og den ansatte, at der er flere muligheder. Hvis der opstod interesse i at høre mere om mulighederne blev der etableret kontakt til relevante aktører.

5.3 Interkulturel kommunikation

Mangfoldighedsledelse som personalemæssigt redskab har været på dagsorden i mange år – men at håndtere de udfordringer, der kan være ved en mangfoldig medarbejdergruppe kan stadig være vanskelige i det daglige arbejde jfr. udfordringerne fra netværkene. 19 virksomheder var interesseret i kurser omhandlende interkulturel kommunikation hvoraf der blev gennemført 6 kurser.

En udfordring i kontakten med virksomhederne var bl.a. at italesætte nogle af de fastholdelsesudfordringer virksomhederne har omkring interkulturel kommunikation. Nogle virksomheder frasagde sig helt, at der er forskel på målgruppen og etniske danskere og at det ikke gav anledning til uoverensstemmelser/udfordringer. Andre mente ikke, at der skulle tages særlig hensyn til en specifik målgruppe.

I opsøgningen af virksomheder blev retorikken vendt rundt til at se muligheden for kurserne som forebyggende indsats og få ny viden om redskaberne i forhold til fastholdelse og mangfoldighed. Som skrevet tidligere blev disse kurser ofte særligt efterspurgt efter en længere dialog med virksomhed eller fordi der havde været en anden aktivitet forud enten i form af kursus eller fastholdelsesforløb.

Interkulturel kommunikation har været et gennemgående tema ved netværksmøderne. Medlemmerne, har haft mulighed for at drøfte vanskeligheder, som i det daglige kan være svære at håndtere f.eks. usikkerhed omkring hvilken linie der skal lægges i en personalepolitik og hvordan styrkes arbejdsmiljøet. Der har på møderne været plads til at udtrykke sig fordomsfrit for netop at kunne drøfte erfaringer.

Mangfoldighedsinitiativer omhandlende interkulturel kommunikation har alle været igangsat i direkte relation til en gruppe dvs. ikke igangsat i sammenhæng med et individuelt forløb.

Case ”Ordets betydning”:

Et plejecenter oplevede at aftenholdet, hvor personalet primært var af anden etnisk baggrund end dansk, havde svært ved at forstå plejecenterets værdier omkring anerkendelse og omsorg. De udførte alt arbejdet omkring de praktiske

opgaver uden problemer, men den indbyrdes kommunikation mellem kollegerne og beboere var uhensigtsmæssigt. Der blev derfor tilrettelagt et kursus for personalet omhandlende begrebsafklaring af plejehjemmets værdier og heri indgik en åben dialog omkring, hvordan værdierne skulle forstås for den enkelte og hvordan der kunne arbejdes aktivt med plejehjemmets værdiforståelse.

Tolken som vigtig medspiller

Der var særlig opmærksomhed på brugen af tolk både ved de indledende samtaler og ude på virksomheden. For at sikre en ensartet tolkning, blev tolkeguiden udviklet. Undervejs i projektet blev det ikke længere muligt at benytte Socialmedicinsk tolkebureau, som ellers havde den fordel, at de har speciale indenfor de helbreds- og sundhedsmæssige termer. I starten af et møde med tolk blev der brugt tid på at informere tolken om, hvad mødet ville omhandle og hvilke fagtermer, der ville være væsentlige at have kendskab til. Til samtlige forløb blev der taget stilling til, hvorvidt en tolk skulle inddrages, også selvom enten virksomhed, kommune og den ansatte selv ikke mente det var nødvendigt.

I 3 forløb ud af de 11 forløb med tolkning vurderede en af parterne at tolkning slet ikke var nødvendig, men p.g.a kompleksiteten af forløbet blev en tolk alligevel anvendt og det havde en væsentlig betydning for samtalen, idet der kom en mere detaljeret dialog og ny indsigt i kommunikationen. I et af disse forløb ville brug af tolk tidligere mellem ansat og leder måske have været med til at undgå, at en konflikt var opstået. Flere udtrykte glæde ved at tolken blev brugt, hvilket i den daglige hverdag bliver glemt/overset, som et vigtigt redskab ved møder.

I 1 forløb ud af 11 med tolk var tolken ikke kvalificeret og dermed fik den ansatte ikke tilstrækkelig rådgivning.

Ved at benytte tolk forlænger det samtalen, men det vurderes, at den ekstra tid sparer ressourcer i sidste ende.

5.4 Diskussion af den tværfaglige rådgivning i EA

Det var et formål, at forsøge at muliggøre en tidlig indsats. Dette ses at være lykkedes for så vidt at mange henvendelser har været angående personer, der kun var delvist eller ikke sygemeldt. En anden vigtig faktor har været kontakten til virksomhederne, både angående visitation og samarbejde i form af eks. rundbordssamtaler eller ergonomi på arbejdspladsen. Også dette formål har været opfyldt, selv om det store antal opsigelser har været en tydeligt begrænsende faktor for arbejdsfastholdelse. De fleste har været ansat på offentlige arbejdspladser. Der ser ud til at være et behov for rådgivning inden man påtænker afsked.

Projektet kan også videregive den erfaring, at der er en række særlige opmærksomhedspunkter, der er nødvendige i kontakten med personen, ikke mindst brug af tolk, således som det fremgår af vores samtale- og tolkeguide. Det kan betyde et øget tidsforbrug til samtalerne/undersøgelserne, men det opleves som givet godt ud.

På grund af kulturelle, sproglige og samfundsmæssige forhold bliver en tværfaglig og ikke mindst en tværsektoriel rådgivning af særlig betydning – og mere arbejdskrævende end erfaret med andre danskere. Der har været betydeligt flere kontakter for at udrede, skabe forståelse og bidrage til at forklare den proces, der er foregået andre steder, hos lægen, på arbejdspladsen eller i jobcenteret.

Når man ser på personernes baggrund rummer deres skole- og erhvervsuddannelser en række ressourcer, som ikke ser ud til at blive anvendt. Der er en stor erhvervsvilje og for mange et ønske at søge supplerende uddannelse. Det afspejler sig ikke i deres arbejdsstillinger med ufaglært arbejde. Der synes at være en opgivende holdning fra arbejdspladsen, dels med at få øje på, skabe eller supplere med andre opgaver i rengørings- og medhjælperfagene og dels at have tiltro til en mulig bedring af bevægeapparatsymptomer i samme erhverv.

Af succes'er undervejs kan nævnes:

Rengøringsassistenten, hvor arbejdsgiver var betænkelig med at fortsætte ansættelsesforholdet p.g.a anmeldt arbejdsbetinget lidelse. Den ansatte får rådgivning af fysioterapeuten om hvordan andre rengøringsmetoder kan anvendes og assistenten bibeholder sin funktion og der holdes løbende møder med leder for at drøfte fremgangen (www.c-a-f-e.dk/nyhedsbrev_arbejdsfatholdelse).

IT-konsulenten med mén efter operation får bevilget fleksjob efter, at der er blevet gennemført en intern afklaring af arbejdsevne, hvor arbejdsopgaver og arbejdstid blev justeret. Gennem møder fik den ansatte og leder rådgivning omkring det offentlige system (www.c-a-f-e.dk/nyhedsbrev_fleksjob).

Der var oprindeligt planlagt 150 henvisninger af enkeltpersoner i projektperioden. Pilotprojektet og det efterfølgende projektførløb har frem til afslutning d. 24.06.2010 sammenlagt haft 54 henvisninger, hvoraf der blev igangsat 33 individuelle rådgivningsforløb.

Der har undervejs været gjort en række initiativer for at øge antallet af henvisninger. Flere virksomhedskontakter, gentagne kommunekontakter – og besøg, henvendelser til de praktiserende læger, formidling af ”gode eksempler”.

Der er mange forklaringer på, at dette ikke har medført en tilstrækkelig stigning i antallet af de individuelle henvisninger.

For virksomhederne har der måske ikke aktuelt været ansatte med problemer med arbejdsfastholdelse eller at man ikke ser det som et etnisk problem, men tackler det efter almindelige retningslinier. Det samme kan gælde læger og jobcentre, som også i en travl hverdag skulle tage stilling til om flere kriterier var opfyldt: etnisk baggrund, behov for arbejdsfastholdelse og at den ansatte skulle have et ansættelsesforhold. I Jobcentrene kunne problemet også være at se EA som et særligt tilbud blandt flere mulige.

På trods af et begrænset brug udtrykkes der som ønske fra Jobcenter:

”Et lignende projekt for til personer i job og personer, som er nær på arbejdsmarkedet. Brugen af erfaringer fra EA-projektet, her tænkes på formidling af projektet, tovholderfunktionen”.

I 3 af de 6 deltagende kommuner, startede fra 1. april 2010 deltagelse i Det store TTA projekt, hvor alle sygedagpengemodtagere ved 1. kontakt med sagsbehandler efter 8 uger fik tilbud om tværfagligt rådgivning efter metoder svarende til CAF's.

I forberedelsen af dette projekt for Forebyggelsesfonden har CAF stået for dele af den landsdækkende undervisning og introduktion af sagsbehandlere og virksomhedskonsulenter. Der var her meget stor interesse for EA projektet og den særlige opmærksomhed, vi mener der er behov for.

I 3 af de 6 deltagende jobcentre (Frederiksberg, Gladsaxe, Hvidovre), som pr. 1. april 2010 er indgået i TTA projektet, har der derimod ikke været ressourcer til at samtænke dette med EA, hvorfor møder og henvisninger er gået i stå.

Hovedparten af henvisningerne til de individuelle rådgivningsforløb er således kommet via virksomhederne og som tidligere nævnt kan vi se en begyndende tendens til, at der på den enkelte virksomhed arbejdes parallelt med konkret individuel arbejdsfastholdelse og mangfoldighedsinitiativer – ud fra ønsket om at arbejde forebyggende.

Synergieffekten er dog ikke til at måle ud fra de forløb og mangfoldighedsinitiativer, der indtil nu er gennemført.

5.5 Et rummeligt arbejdsfastholdelsesberedskab

I projektet er benyttet flere forskelligartede tilgange og metoder, som er forsøgt sammenvævet, så et initiativ og en erfaring på et område gensidigt inspirerer og erfaringsudvikler på andre områder gennem netværkene.

Det var tanken, at netværkene hen ad vejen skulle blive selvkørende og kunne stå på egne ben, når projektet var færdigt og projektlederens koordinering og rådgivning stoppede.

Arbejdet med at holde gang i netværksmøderne i de 6 kommuner og sikre nye og spændende oplæg og koordinering har vist sig mere arbejdskrævende end forventet. Der har endvidere været en ambition om at sammenknytte erfaringerne fra forløbene med forebyggende og tidlige indsatser på virksomhederne, i Jobcentrene og hos lægerne. At erfaringerne fra kontakterne gennem mangfoldighedsinitiativerne skulle inspirere til løsninger i enkeltforløb og omvendt at enkeltforløb skulle inspirere virksomheder til bredere mangfoldighedsinitiativer. Vi er ikke i tvivl om, at der er sket den læring og at denne ville øges jo længere projektet nåede frem.

Spørgsmålet er nu, hvordan det vi har opnået kan fastholdes og uddybes?

De 6 kommuner har været forskellige i deres tilgang til projektet og hvilke problemstillinger man ved nærmere kendskab har fået til målgruppen. I Gribskov havde man f.eks. ingen eller kun meget få sygedagpengemodtagere med anden etnisk baggrund end dansk, og jobcenteret har derfor ikke haft

konkrete sager at bidrage med. De 6 kommuner står ligeledes forskelligt ved afslutning af projektet, men alle har tilkendegivet, at man har et ønske om at videreføre netværket, men sætter spørgsmålstegn ved om man har ressourcerne til det. I Hillerød, Frederiksberg, Hvidovre vil man lade netværket indgå i et allerede eksisterende virksomhedsnetværk og i Gribskov og Frederikssund tilkendegiver man, at man vil se på, i hvilken ramme det vil være naturligt at videreføre.

På baggrund af erfaringerne fra EA vil vi konkludere, at det vil have positiv betydning for arbejdsfastholdelsen, hvis der i kommunerne etableres og drives virksomhedsrettede netværk. De skal som et blandt flere formål have en opmærksomhed på, om personer med anden etnisk baggrund end dansk har behov for en særlig indsats, enten individuelt eller på virksomhedsplan. Netværkene foreslås at have samme brede medlemskreds, da der tydeligvis har været en gevinst for såvel læge, virksomhed, sprog – og uddannelsesinstitutioner samt jobcentre.

Vores konklusion er, at der generelt er behov for et **rummeligt arbejdsfastholdelsesberedskab** med henblik på rådgivning om arbejdsmarkedsfastholdelse. Mange personer med anden etnisk baggrund end dansk er velintegrerede og velfungerende på arbejdsmarkedet og i samfundet i øvrigt og har derfor ikke behov for en særlig etnisk indsats.

Med rummelighed tænker vi bredere og ikke kun med fokus på etnicitet, men grupper eller situationer, som kræver særlig opmærksomhed i forhold til bestemte erhverv, arbejdsstillinger, diagnoser m.m. Her kunne nævnes: hvorledes sikrer man at ansatte i rengøringserhverv kan komme igennem og blive arbejdsmarkedsfastholdt trods midlertidige eller kroniske sygdomme i bevægeapparatet? Eller hvorledes tackles stress og uenigheder i en personalegruppe for en sygemeldt pædagogmedhjælper?

Hvordan forhindres, at arbejdspladser opsiger ufaglærte ansatte med bevægeapparatbesvær på et tidligt tidspunkt i sygdomsforløbet, uden eller med sparsom vejledning fra jobcentre, læger og voksenuddannelsesvejledere?

Der er behov for at finde nye veje for at nedbringe sygefravær og udstødelse, uanset etnicitet, hvilket kommer til udtryk gennem det store forsøg med TTA projekt.

Når det er sagt, kan der, som dokumenteret i dette projekt, for en del personer med anden etnisk baggrund end dansk være brug for **en særlig opmærksomhed og støtte**, som virksomhederne, sagsbehandlere og læger skal være bekendt med. Der er efterspurgt behov for, fra de involverede parter, at der kan trækkes på rådgivning som udføres tværsektorielt, idet der som det ser ud nu mistes alt for mange informationer og alt for megen tid mellem virksomhederne, kommunerne, sundhedsvæsenet og voksenuddannelsessystemet. Systemet skal være fleksibelt og det skal være muligt at kunne reagere hurtigt og smidigt for at undgå udstødning fra arbejdsmarkedet.

Tegning; Jens Voxtrup



6. Referencer:

Arbejdsskadestyrelsen 2009. *Sociale og arbejdsmæssige konsekvenser af arbejdsskader blandt indvandrere og etniske danskere.*

Borg V, Nexø MA, Kolte IV, Andersen MF. 2010. *Resume og sammenfatning af Hvidbog om mentalt helbred, sygefravær og tilbagevenden til arbejde.* Det Nationale Forskningscenter for Arbejds miljø.

Det Nationale Forskningscenter for Arbejds miljø 2008. *Hvidbog om sygefravær og tilbagevenden til arbejde ved muskel- og skeletbesvær. Årsager og handlemuligheder.*

Kjøller, M, Juel K, Kamper-Jørgensen F. 2007. *Folkesundhedsrapporten 2007.* Statens Institut for Folkesundhed.

Lou, Stina. Artikel; *Tolken skal bare oversætte det, jeg siger.* Månedsskrift Praktiserende Lægegerning. August 2009, 87. årgang.

Nielsen H, Draiby K, Egeberg S. 2008. *Tværfaglig rådgivning til lægen og dennes patient.* Center for ArbejdsFæsthøldelse, Arbejdsmedicinsk klinik, Hillerød.

Singhammer J. 2008. *Etniske minoriteters sundhed.* Center for folkesundhed, Region Midtjylland.

Tuomi K, Ilmarinen J, Jahkola A, Katajarinne L, Tulkki A. 1998 *Work Ability Index.* 1998, Helsinki: Finnish Institute of Occupational Health.

Yüksekkaya, Mehmet. *Uskrevne regler på det danske arbejdsmarked.* 2007, People's Press.