

Øystein Spjelkavik og Kjetil Frøyland  
i samarbeid med Torbjørn Skarøhamar

# Yrkeshemmede i det ordinære arbeidslivet

- inkludering gjennom Arbeid med  
bistand

AFI-rapport 3/2003

ARBEIDSFORSKNINGSINSTITUTTETS RAPPORTSERIE  
THE WORK RESEARCH INSTITUTE'S REPORT SERIES

© Arbeidsforskningsinstituttet AS, 2003

© Work Research Institute

© Forfatter(e)/Author(s)

Det må ikke kopieres fra denne publikasjonen ut over det som er tillatt etter bestemmelsene i "Lov om opphavsrett til åndsverk", "Lov om rett til fotografi" og "Avtale mellom staten og rettighetshavernes organisasjoner om kopiering av opphavsrettslig beskyttet verk i undervisningsvirksomhet".

All rights reserved. This publication, or part of thereof, may not be reproduced in any form without the written permission from the publisher.

ISBN 82-7609-124-5

ISSN 0807-0865

Trykkeri: Nordberg Aksidenstrykkeri A/S  
Forsidebilde: Alberto Ruggieri/THE IMAGE BANK

3. opplag

Rapporten kan bestilles fra/Distribution by:

ARBEIDSFORSKNINGSINSTITUTTET AS  
P.b.6954 St. Olavs Plass  
NO-0130 OSLO  
Telefon: +47 23 36 92 00  
Telefax: +47 22 56 89 18  
E-post: [afi@afi-wri.no](mailto:afi@afi-wri.no)  
<http://www.afi-wri.no>



*Temaområde:*  
Arbeid for alle

*Rapport nr.:*  
3/03

*Tittel:*  
Yrkeshemmede i det ordinære arbeidslivet -  
inkludering gjennom Arbeid med bistand

*Dato:*  
April 2003

*Forfatter(e):*  
Øystein Spjelkavik og Kjetil Frøyland  
i samarbeid med Torbjørn Skarøhamar

*Antall sider:*  
182 + vedlegg

*Resymé:*

Arbeid med bistand (AB) er et arbeidsmarkedstiltak som gir bistand med sikte på inkludering av yrkeshemmede i ordinært arbeidsliv. Rapporten presenterer resultatene fra casestudier og en nasjonal spørreundersøkelse som ble gjennomført i 2002. Rapporten presenterer ny kunnskap om inkludering av yrkeshemmede i ordinært arbeidsliv gjennom beskrivelser og analyser av situasjonen i Arbeid med bistand og den peker på muligheter for videre utvikling. I forskningsprosjektet har man kartlagt og systematisert erfaringer som arbeidssøkere, arbeidsgivere og tilretteleggere har gjort med tiltaket, og en har også vurdert tiltaket i forhold til internasjonale kvalitetskriterier. Rapporten presenterer bakgrunnen og den attføringsfaglige historien for Arbeid med bistand. Aktuelle spørsmål knyttet til målgruppe, attføringsfaglige tilnærminger, kvalitet og framtidige utfordringer blir drøftet. Det blir blant annet dokumentert at yrkeshemmede arbeidssøkere når målene sine om jobb i det ordinære arbeidslivet og at arbeidsgiverne mener de gjør en tilfredsstillende jobb. Både arbeidsgivere og arbeidssøkere legger vekt på den personlige oppfølgingen av tilretteleggeren i Arbeid med bistand. Det blir slått fast at videre utbygging og utvikling av denne type tilbud for yrkeshemmede er avhengig av at både attførings-/rehabiliteringsapparatet og bedriftene har vilje og evne til å satse på inkluderingsperspektivet.

*Emneord:* Arbeid med bistand, arbeidsmarked, arbeidsmarkedstiltak, attføring, inkluderende arbeidsliv, inkludering, integrasjon, normalisering, ordinært arbeidsliv, psykiske lidelser, rehabilitering, supported employment, uføretrygd, yrkeshemmede



## Forord

Arbeid med bistand (AB) er et arbeidsmarkedstiltak som gir bistand med sikte på integrering av personer med yrkeshemming i det ordinære arbeidslivet. Da tiltaket ble etablert på midten av 1990-tallet, var det et nytt attføringsfaglig perspektiv som ble introdusert i Norge. Det nye faglige perspektivet var i utlandet kjent som Supported Employment (SE). Arbeid med bistand har nå eksistert i snart 10 år og vi skal her ta tiltaket nærmere i ettersyn.

Utgangspunktet for dette forskningsprosjektet om Arbeid med bistand var et annet prosjekt - "*Quality in Practice in Supported Employment*" (QUIP) i EUs Leonardo da Vinci-program, som ble gjennomført i 2000–2002 med praktikere og forskere fra Østerrike, England, Spania, Tsjekkia, Ungarn og Norge som samarbeidspartnere. Målet med QUIP var å utvikle kvalitetskriterier i Supported Employment. Undertegnede hadde forskningsansvaret for den norske delen av dette internasjonale prosjektet der Arbeidsforskningsinstituttet deltok sammen med AB Romerike og Høgskolen i Akershus.

Aetat Arbeidsdirektoratet bevilget midler til en mer omfattende undersøkelse av Arbeid med bistand enn hva deltagelsen i QUIP kunne gi. Forskningsprosjektet startet rundt årsskiftet 2001/2002 og varte ut året. Per Brannsten og Elisabet Røhme Sivertsen har vært kontaktpersoner for Aetat Arbeidsdirektoratet.

Referansegruppen har bestått av Elisabeth Erlandsen (Østfold Kompetansesenter AS), Paal Haavorsen (Attføringsbedrifene, en bransjeforening i SBL/NHO), Tony Johnsen (Aetat Oslo og Akershus), Ingrid Steen Malt (Næringslivet Hovedorganisasjon), Stian Oen (Funksjonshemmedes Fellesorganisasjon), Ole Alexander Opdalshei (Rikstrygdeverket) og Reidar Tho (Forum for Arbeid med bistand). Representanter for AB-enhetene som deltok i våre casestudier var: Jens Erik Dahl (Eikli AS, Arbeid med bistand), Pål Isaksen (MASVO AS, Arbeid med bistand), Atle Helland (Arbeid med bistand, Indico Produkter AS) og Per N. Mørstad (AB Hamar). Yngve Moxness (AB

Romerike) og Grete Wangen (Høgskolen i Akershus) har vært viktige samarbeidspartnere.

Vi takker alle for engasjement og faglig inspirerende samarbeid. Vi retter også en takk til samtlige tilretteleggere, arbeidssøkere og arbeidsgivere som har deltatt i undersøkelsen.

Morten Hauger, John McNeish, Dorte Møller og Gunn-Elin Åsgren har deltatt i datainnsamlingen sammen med forfatterne, og Ragnhild Spjelkavik og Marius Johansen har sørget for datapunchingen.

Kjetil Frøyland har hatt koordineringsansvar og har i samarbeid med undertegnede produsert tre delrapporter og denne sluttrapporteringen. Torbjørn Skarðhamar har hatt hovedansvaret for den praktiske gjennomføringen av en landsomfattende survey. En særlig takk til våre kolleger Angelika Schafft, som har lest og gitt verdifulle kommentarer, og Solveig Hæreid, som har gjort en stor innsats for å gjøre rapporten klar til trykking.

Denne rapporten henvender seg i første rekke til aktører innenfor utføring/rehabilitering og arbeidsliv som arbeider med – eller som har interesse for – inkludering av yrkeshemmede på det ordinære arbeidsmarkedet.

Arbeidsforskningsinstituttet, april 2003  
Øystein Spjelkavik  
prosjektleder





## Innholdsfortegnelse

Forord  
Sammendrag  
English summary

### DEL I - INNLEDNING

1 Innledning .....	1
1.1 Perspektiv .....	1
1.2 Problemstillinger .....	2
1.3 Metode .....	4
1.4 Rapportens oppbygning .....	5
2 Supported Employment og Arbeid med bistand .....	7
2.1 Ulike modeller i Supported Employment .....	7
2.2 Utviklingen av Supported Employment .....	9
2.3 Langtidseffekten .....	12
2.4 Kvalitetskriterier .....	12
2.5 Supported Employment i Norge .....	17
2.6 Arbeid med bistand i 2003 .....	23
2.7 Oppsummering .....	27

### DEL II - DELTAKERNE I ARBEID MED BISTAND

3 Arbeidssøkerne .....	31
3.1 Definisjon av målgruppen .....	31
3.2 Rekruttering til tiltaket .....	32
3.3 Alder og kjønn .....	32
3.4 Utdanning .....	33
3.5 Arbeidserfaring .....	35
3.6 Tidligere deltakelse på arbeidsmarkedstiltak .....	36
3.7 Lengden på deltakelsen i tiltaket .....	37
3.8 Diagnosegrupper .....	39
3.9 Bistandsbehov .....	42
3.10 Hindre for å få jobb .....	43
3.11 Deltakernes mål og måloppnåelse .....	46
3.12 Oppsummering .....	48

### DEL III - PRAKTISKE RESULTATER

4 Tilknytninger til det ordinære arbeidsmarkedet .....	53
4.1 En ordinær jobb .....	53
4.2 Arbeidslivstilknytninger - former og omfang .....	54
4.3 Arbeidsgivernes begrunnelser for å engasjere AB-deltakere .....	56
4.4 Muligheter for fast ansettelse .....	58
4.5 Utviklingsmuligheter .....	60
4.6 Offentlig og privat sektor .....	61
4.7 Oppsummering .....	63

<b>5 Bedriftene og arbeidsoppgavene</b> .....	<b>65</b>
5.1 Bedriftene.....	65
5.2 Arbeidssøkernes yrkesønsker .....	67
5.3 Arbeidsoppgavene .....	67
5.4 AB-deltakernes synspunkter på jobbene.....	70
5.5 Lønnsforhold.....	74
5.6 Arbeidsavtaler.....	77
5.7 Oppsummering.....	77

<b>6 Arbeidsgiveres erfaringer</b> .....	<b>79</b>
6.1 Arbeidsgiveres erfaringer med arbeidstakere med yrkeshemming .	79
6.2 Omkostninger.....	87
6.3 Lønnskudd .....	89
6.4 Oppsummering.....	91

## DEL IV - BISTAND OG ORGANISASJON

<b>7 AB-prosessen</b> .....	<b>95</b>
7.1 Hva består AB-prosessen i?.....	95
7.2 Opplæring og tilrettelegging på arbeidsplassen.....	102
7.3 Arbeidssøkernes erfaringer med AB-prosessen.....	106
7.4 Brukermedvirkning.....	112
7.5 Arbeidsgivernes erfaringer med AB-prosessen .....	115
7.6 Oppsummering.....	124

<b>8 Tilretteleggerne</b> .....	<b>127</b>
8.1 Hvem er tilretteleggerne .....	127
8.2 Mål.....	130
8.3 Hva bruker tilretteleggerne tiden til? .....	130
8.4 Motivasjon og kvalifikasjoner .....	137
8.5 Opplæring .....	139
8.6 Organisering av AB-enhetene.....	140
8.7 Jobb først-prinsippet .....	144
8.8 Oppsummering.....	148

## DEL V - AVSLUTNING

<b>9 Arbeid med bistand i et Supported Employment-perspektiv – status og muligheter</b> .....	<b>153</b>
9.1 Innledning.....	153
9.2 Resultater av Supported Employment.....	153
9.3 Supported Employment-prosessen.....	157
9.4 Supported Employment-struktur.....	165
9.5 Forbedringsforslag.....	170

<b>Referanser</b> .....	<b>177</b>
-------------------------	------------

Vedlegg





## Tabeller og figurer - oversikt

Tabell 1: Sluttårsak for deltakere i Arbeid med bistand.....	20
Tabell 2: Vurdering av kravspesifikasjonen som egnet arbeidsredskap for tilrettelegger. ....	25
Tabell 3: Arbeidssøkere i Arbeid med bistand fordelt på kjønn og alder 2002. Prosent. ....	33
Tabell 4: Arbeidssøkers utdanning 2002.....	34
Tabell 5: Arbeidssøkers arbeidserfaring fra vanlig arbeid .....	35
Tabell 6: Tidligere deltagelse i arbeidsmarkedstiltak.....	36
Tabell 7: Deltatt på antall tiltak tidligere.....	37
Tabell 8: Hvor lenge arbeidssøker har vært med i AB .....	38
Tabell 9: Diagnosesammensetning deltakere i AB 2000, 2001, og sep. og okt. 2002. Prosent.....	39
Tabell 10: Hva slags bistand arbeidssøkere trenger fra tilrettelegger. ....	42
Tabell 11: Viktigste hindre for å få seg jobb.....	44
Tabell 12: Grunner til at mål ikke er nådd. ....	47
Tabell 13: Arbeidssøkers tilknytning til arbeidsmarkedet.....	55
Tabell 14: Arbeidstakers stilling .....	56
Tabell 15: Hvorfor arbeidsgiver engasjerer arbeidssøker fra AB.....	57
Tabell 16: Arbeidssøkers mulighet til å få fast ansettelse. Prosent. ....	58
Tabell 17: Avansemuligheter for arbeidstaker fra AB i bedriftene .....	60
Tabell 18: Mulighet for å fast jobb etter sektor. Antall.....	62
Tabell 19: Antall ansatte i bedriften.....	65
Tabell 20: Type bedrift.....	66
Tabell 21: Arbeidssøkeres yrkesønsker.....	67
Tabell 22: Hva AB-deltakerne liker/misliker ved jobben. ....	73
Tabell 23: Forhold arbeidssøkerne ikke liker ved jobben. ....	74
Tabell 24: Mottar arbeidstaker fra AB lønn fra bedriften?.....	75
Tabell 25: Om arbeidstaker mottar lønn fra bedriften sett etter mulighet for fast ansettelse. Prosent.....	76
Tabell 26: Hva arbeidstakerne synes om lønnen de mottar for arbeidet .	76
Tabell 27: Positive erfaringer med å ha arbeidstakere med yrkeshemming på arbeidsplassen .....	79
Tabell 28: Kvaliteten på jobben AB-deltaker utfører.....	82
Tabell 29: Problemer knyttet til det å ha AB-deltaker i bedriften.....	83
Tabell 30: Negative erfaringer med å ha AB-deltaker i bedriften.....	87
Tabell 31: Omkostninger ved å ta inn arbeidstaker fra Arbeid med bistand.....	88
Tabell 32: Opplevde økte omkostninger. ....	89

Tabell 33: Hvordan finner tilretteleggerne arbeidsplasser til arbeidssøkerne?.....	99
Tabell 34: Bistand fra andre instanser enn AB. ....	100
Tabell 35: Opplæring av arbeidstaker i aktuelle arbeidsoppgaver.....	103
Tabell 36: Behov for bistand fra tilrettelegger på arbeidsplassen.....	103
Tabell 37: Tilrettelegging og veiledning på arbeidsplassen.....	104
Tabell 38: Arbeidssøkernes positive opplevelser med AB. ....	109
Tabell 39: Hva oppleves som negativt med AB?.....	110
Tabell 40: Endrede muligheter for jobb med deltakelse i AB?.....	112
Tabell 41: Kontaktform mellom tilrettelegger og arbeidsgiver.....	117
Tabell 42: Alder etter kjønn. Prosent.....	127
Tabell 43: Utdanning utover videregående skole.....	128
Tabell 44: Tilretteleggerens tidligere yrkeserfaring.....	128
Tabell 45: Hvor lenge tilretteleggerne har jobbet i dette tiltaket. ....	129
Tabell 46: Overtok en stilling eller gikk inn i en ny stilling? .....	129
Tabell 47: Tilretteleggeres tidsbruk. Prosent.....	131
Tabell 48: Vansker i tilretteleggerjobben.....	134
Tabell 49: Antall arbeidssøkere per tilrettelegger. Prosent.....	136
Tabell 50: Tilretteleggere som følger opp arbeidssøkere etter avsluttet AB.....	137
Tabell 51: Årstall for oppstart av tiltakene .....	140
Tabell 52 Forbedringspunkter for Arbeid med bistand. Prosent.....	144
Tabell 53: Det er en fordel å bruke arbeidsforberedende tiltak før jobbetablering. ....	145
Tabell 54: AB blir mer og mer et fase-1 liknende tiltak (avklaringstiltak). ....	146
Tabell 55: Jeg får ofte arbeidssøkere som ikke passer i AB. ....	146
Tabell 56: Arbeidssøker har ofte store ikke-jobbrelaterte problemer som må ordnes før jobb er aktuelt.....	147
Tabell 57: Utvalg og svarprosent for arbeidssøkere, arbeidsgivere og tilretteleggere. ....	VIII
Tabell 58: Utvalg og registerdata etter alder og kjønn. Antall, prosent og justerte residualer.....	X
Figur 1: Utbygging av Arbeid med bistand.....	19
Figur 2: Arbeidsbelastning.....	71
Figur 3: Trivsel på jobben.....	72
Figur 4: Mengde hjelp på arbeidsplassen.....	108
Figur 5: Antall timer tilretteleggerne bruker i bedrifter en normal arbeidsuke. ....	132



## Sammendrag

### Bakgrunn

Arbeid med bistand (AB) er et arbeidsmarkedstiltak som gir bistand med sikte på integrering av personer med yrkeshemming i ordinært arbeidsliv. Utgangspunktet for dette forskningsprosjektet var "*Quality in Practice in Supported Employment*" (QUIP) i EUs Leonardo-program, som ble gjennomført i 2000 – 2002 og hvor målet var å utvikle internasjonale kvalitetskriterier i Supported Employment.

Forskningsprosjektet om AB ble gjennomført i 2002 som casestudie, workshop og survey. Oppdragsgiver var Aetat Arbeidsdirektoratet. Hensikten var å få fram ny kunnskap om AB gjennom å beskrive og analysere situasjonen i tiltaket, og identifisere områder for videre utvikling. Det var et mål å få fram kunnskap gjennom kartlegging og systematisering av erfaringer arbeidssøkere, arbeidsgivere og tilretteleggere hadde gjort med tiltaket, og å vurdere AB i forhold til de internasjonale kvalitetskriteriene (QUIP). Problemstillinger var knyttet til målgruppe, atføringsfaglig tilnærming, kvalitet og framtidige utfordringer.

### Arbeid med bistand

På midten av 1990-tallet representerte AB et nytt atføringsfaglig perspektiv i Norge, Supported Employment. I 1996 var det plasser til 750 AB-deltakere. I 2003 teller tiltaket 129 AB-enheter, 410 tilretteleggere og 2460 tiltaksplasser. Av de arbeidssøkerne som sluttet i tiltaket i 2001 - 2002, rapporterer 35 % at de fikk heltids- eller deltidsarbeid, mens 25 % fikk uføretrygd eller alderspensjon. AB finnes i de fleste større byer og tettsteder. Mye tyder på at tiltaket på grunn av store avstander er mindre tilgjengelig på små steder og i distriktene, og at det er for lite utbygd i byene sett ut fra antallet yrkeshemmede med behov for tiltaket. Målet om et inkluderende arbeidsliv forutsetter metoder som sikrer inkludering. Videre utbygging og utvikling av integrerte tilbud for yrkeshemmede er avhengig av at både atførings-/rehabiliteringsapparatet og bedriftene har vilje og evne til å satse på inkluderingsperspektivet.

## Arbeidssøkerne

Nesten halvparten av arbeidssøkerne i AB er under 30 år og 43 % er kvinner. Det er få med høy utdanning, og få uten fullført grunnskole. De fleste har arbeidserfaring fra vanlig arbeid. En stor del har deltatt i arbeidsmarkedstiltak tidligere. For nesten to tredjedeler er AB andre eller tredje tiltak de deltar i. Psykiske lidelser er den største diagnosegruppe i tiltaket, men utviklingshemmede er fremdeles blant de største deltakergruppene.

Arbeidssøkerne har ofte sammensatte behov og trenger et vidt spekter av bistand for å få og beholde en jobb. Både arbeidssøkerne og tilretteleggerne vurderer psykiske problemer, fysisk funksjonsnedsettelse og manglende utdanning som viktige hindre i forhold til å det å få jobb, uavhengig av diagnose. Tilretteleggerne framhever også generell sosial yrkeshemming og manglende motivasjon blant arbeidssøkere som viktige hindre.

Bistanden arbeidssøkerne mottar samsvarer med det de selv oppgir å trenge. Arbeidssøkerne legger vekt på den gode kontakten med sin tilrettelegger, det å bli forstått, tilliten og tryggheten. Det er tilretteleggerne som hovedsakelig hjelper dem med å finne jobb. Når arbeidssøkerne er etablert i jobb, er det i størst grad kolleger som gir opplæring og støtte. Arbeidssøkere oppfatter bistandsmengden på arbeidsplassen som passe. Kun få arbeidssøkere melder om negative erfaringer i forbindelse med deltakelsen i AB, men overstyring, mangler ved oppfølging, tilgjengelighet og ventetid blir nevnt. 71 % mener de har fått bedre muligheter på jobbmarkedet gjennom deltakelsen i AB og 80 % kan tenke seg å anbefale AB for andre.

Nesten samtlige AB-deltakere har som mål å få jobb i det ordinære arbeidslivet og de opplever i stor grad å nå målene sine. De som ennå ikke har nådd målene sine begrunner dette hyppigst med vanskeligheter når det gjelder å finne passende jobb og med andre problemer i livet som ikke er løst. 80 % av deltakerne i AB hadde ved undersøkelsestidspunktet tilknytning til det ordinære arbeidsmarkedet. 72% av de deltakerne i AB som har tilknytning til det ordinære arbeidsmarkedet, befinner seg i privat sektor. Disse har langt større sjanse for å få fast ansettelse enn de som er tilknyttet offentlig sektor.

43 % av AB-deltakerne som er i jobb finner vi i bedrifter med 1-10 ansatte. 38 % av bedriftene har hatt deltakere fra AB før. Det er sammenfall mellom AB-deltakernes yrkesønske og bransjene de får jobb i. Arbeidsoppgavene er oversiktlige, praktiske og avgrensede,

med hovedvekt på oppgaver relatert til rydding, renhold, forefallende arbeid og ulike merkantile tjenester. Det er arbeidsgiver som vanligvis utformer oppgavene, noen ganger i samarbeid med tilrettelegger. 93 % av AB-deltakerne trives godt i jobben, 75 % ønsker å fortsette i jobben, mens 8 % ønsker å slutte. Temaer knyttet til lønn, arbeidsavtaler og ansettelsesforhold framstår som kompliserte og uklare både for arbeidssøkere, arbeidsgivere og tilretteleggere. Sammenlignet med den norske arbeidsstokken er dobbelt så mange lønnede AB-deltakere misfornøyd med lønnen. Det finnes sjelden skriftlige planer for AB-deltakers yrkeskarriere og utvikling i bedriftene.

### Arbeidsgivernes erfaringer

96 % av arbeidsgiverne mener AB-deltakerne gjør en veldig god eller tilfredsstillende jobb. De vanligste grunnene for å ansette AB-deltakere er at arbeidsgiverne ønsker å hjelpe og at de har behov for arbeidskraft. Arbeidsgivere som *både* har behov for arbeidskraft og som ønsker å hjelpe arbeidstaker er i større grad også villige til å gi fast ansettelse. Arbeidsgiverne bruker oftest økonomiske begrunnelser for ikke å gi en yrkeshemmet arbeidstaker fast ansettelse. I offentlig sektor er forvaltningspraksis, manglende herredømme over budsjettmidler og manglende stillingskontrakter for yrkeshemmede hindre for å få fast jobb.

92 % av arbeidsgiverne har enten ikke erfart noen problemer, eller kun erfart ubetydelige problemer i forbindelse med ansettelse av AB-deltaker, mens 8 % rapporterer om betydelige problemer av typen atferdsproblemer, at arbeidstaker er ustabil og lite fleksibel og at arbeidstaker ikke overholder arbeidstida. I gjennomsnitt vurderer arbeidsgiver AB-deltakers arbeidsevne å være 63 % i forhold til andre arbeidstakere. Arbeidsgivers vurdering av arbeidssøkers ytelse som arbeidskraft har liten sammenheng med muligheten for fast ansettelse. Fire av fem arbeidsgivere opplever ikke at det har medført økte omkostninger å ha en yrkeshemmet ansatt i bedriften. Arbeidsgiverne mener likevel at økonomiske støtteordninger har innvirkning på mulighetene til å ansette en AB-deltaker i deres bedrifter. Dette kan forstås som ønske om kompensasjon for antatte eller reelle kostnader forbundet med det å ta inn yrkeshemmede.

Slik arbeidsgivere definerer sine bistandsbehov, går tilretteleggerjobben i retning av å drive veiledning overfor arbeidsorganisasjonen. Den personlige kontakten med tilretteleggeren blir vektlagt. Det arbeidsgiverne ser som kvalitet i AB, er at tilretteleggeren bidrar til å

reduere usikkerhet og risiko i forbindelse med det å ta inn yrkeshemmet arbeidskraft i bedriftene. Arbeidsgiverne oppfatter tilretteleggerne som godt kvalifiserte fagfolk og mange sier de ikke ville gitt AB-deltakeren tilbud om jobb uten servicen fra AB. Kun 3 av 218 arbeidsgivere kan ikke tenke seg å anbefale AB til andre arbeidsgivere, og mange gir uttrykk for at det er sannsynlig at de vil bruke AB igjen.

## AB-prosessen

Det tar gjennomsnittlig ca 3 måneder før AB-deltakerne får en eller annen form for en tilknytning til ordinært arbeidsliv. Tiden før arbeidssøker får sin første jobb er gjennomsnittlig 4 måneder. Tilretteleggerne benytter seg i all hovedsak av telefon og eget nettverk i jakten på aktuelle jobber. Det er sjelden bedrifter kontakter AB selv.

Samarbeidet med offentlige instanser blir av tilretteleggerne vurdert som bra. Vanskene handler om å få med andre instanser som *aktive deltakere* i samarbeidet. I noen tilfeller opplever tilretteleggerne at de er problemløserne for arbeidssøkerne på områder der andre instanser har ansvaret.

43 % av arbeidsgiverne mener de ikke har behov for bistand fra tilrettelegger. Likevel viser undersøkelsen at det fremdeles er behov for tilretteleggers assistanse og oppfølging i forhold til AB-deltakers utførelse av arbeidsoppgaver.

Det varierer hvor aktiv rolle arbeidssøker har hatt i utformingen av arbeidsoppgavene, og i hvor stor grad arbeidssøker bevisst forholder seg til planleggingen av attføringsprosessen i tiltaket. Arbeidssøkerne har likevel få kritiske bemerkninger til muligheten for egen innflytelse. De definerer medvirkning som det å være med på diskusjon, få si sin mening samt å delta i beslutningsprosesser. Tilretteleggerens oppgave er blant annet å *veilede* arbeidssøkeren til å bli aktør i eget liv, til selv å finne fram til de rette instansene i forhold til problem som må løses. Utfordringen ligger i å utvikle metoder for medvirkning på nivåer som sikrer alle innflytelse og kontroll over egne valg.

## Tilretteleggerne

Tiltaket har en liten overvekt av kvinnelige tilretteleggere. De fleste tilretteleggerne er i trettiårene, har utdanning fra sosialfag, økonomi, administrasjon, pedagogikk og yrkesfag og har arbeidet i helse- og sosialsektoren tidligere. De fleste har valgt yrket ut fra interesse for

feltet eller det å jobbe med mennesker. Tilretteleggerens mål er å få flest mulig arbeidssøkere ansatt i stabile, varige jobber i det ordinære arbeidsliv.

Den prosentvise delen av tiden som tilretteleggerne bruker til å holde kontakt med brukernes arbeidsgivere og kolleger er lav, mens tid brukt på kontakt med brukerne er prosentvis høy. Møtevirksomhet og interne forhold tar mye tid, mens det brukes lite tid på kontakt med brukers nettverk og på egen fagutvikling. Tilretteleggerne ønsker å bruke mer tid på utvikling av fagkompetanse, opplæring og veiledning, salg og markedsføring, arbeidsplasskartlegging og relasjonsbygging. Mindre tid ønskes brukt til møtevirksomhet og konfliktløsning med tiltaksarrangør. Tilretteleggerne ønsker opplæring og veiledning i forhold til lover, regler, rettigheter, markedsføring, og veiledningsmetodikk. Forholdet mellom tiltak og tiltaksarrangør vurderes som alt overveiende bra, men erfaringer viser at samarbeidsklimaet kan endre seg raskt.

## Forslag

Det foreslås at en undersøger hvordan statlige og kommunale arbeidsplasser kan bli bedre tilgjengelige for yrkeshemmede. Videre anbefales det at bistanden som gis av tilretteleggerne i større grad vris i retning av bistand i forhold til det å *beholde* en jobb. Man vet lite om langtidseffekten av AB, men det påpekes at det er viktig å rette fokus mot inkluderende og ekskluderende mekanismer i bedriftene og ikke se tiltaket isolert. Langtidseffektvurderinger må også inkorporere analyser av tiltakets kompetanse på å utvikle naturlig bistand i form av å kople inn relevante aktører i det øvrige støtteapparatet. Det påpekes at trygdeløsningen for så mange arbeidssøkere kan reflektere at Aetat lokal bruker AB i for stor grad som avklaringsinstans. Det bør gis åpning for å vurdere endringer på minimums- og maksimumreglene for antall deltakere per tilrettelegger og lengden på detakelse i tiltaket og at disse knyttes opp mot former for intern selvregulering og kvalitetssikring. Det foreslås at det utvikles bedre kvalitetssystemer knyttet til dokumentasjon av arbeidssøkers lønns- og ansettelsesforhold, og at disse gjøres så enkle at medvirkningsprinsipper ivaretas. Både arbeidssøker, arbeidsgiver og tilrettelegger bør vite hvem som betaler lønn, hvor mye som betales og hvilket ansettelsesforhold man har. Prinsipielt bør en finne løsninger som innebærer at det er arbeidsgiver som betaler lønn, og at ytelser fra det offentlige søkes kanalisert gjennom arbeidsgiver. Det påpekes at AB har utfordringer med hensyn til det å veilede arbeidssøkere som aktive aktører i egen

attføringsprosess. Det advares mot tendensen til at ”helhetsterapeutens” perspektiv overtar og at AB reduserer fokuset på det å integrere arbeidssøkere på det ordinære arbeidsmarkedet. Opplæringen av tilretteleggere virker tilfeldig og undersøkelsen viser at det er behov for en mer kontinuerlig og allsidig metodeopplæring, opplæring i forhold til virkemidler for tverrfaglig og tverretatlig samarbeid og mer grunnleggende opplæring og videreutdanning i perspektivet Supported Employment. Det påpekes også at utvikling av oppfølgingsmetodikk som omfatter arbeidssøkers karriere og utvikling kan være et forbedringsområde. Videreutvikling av naturlig bistand som en mer systematisk og presis attføringsfaglig metode kan dekke flere av bistandsbehovene i forhold til AB-deltakere i jobb, men det advares mot å erstatte den kompetente tilretteleggeren med mer tilfeldig bistand gitt av kolleger på arbeidsplassen. Det er fortsatt behov for videre utbygging av tiltaket i byene og det bør bli bedre tilgang til AB for yrkeshemmede i distriktene, enten gjennom utbygging av tiltaket i tilknytning til skjermete tiltak, eller ved å etablere egne AB-enheter.





## English summary

### Background

*Arbeid med bistand* (AB) is a job market initiative that provides support aimed at the integration of disabled workers in the ordinary job market. The starting point for this research project was "*Quality in Practice in Supported Employment*" (QUIP) in the EU's Leonardo programme, which was conducted between 2000-2002 and was aimed at developing international quality criteria for supported employment.

The research project was conducted in 2002. The project involved a case study, workshop and survey, and was commissioned by Aetat, the Directorate of Labour. Its purpose was to acquire data concerning AB by describing and analysing the status of the initiative, and identifying areas for development. One of the goals was to acquire data through surveying and analysing job seekers, employers and job coaches' experiences of the initiative, and assessing AB in relation to the international quality criteria (QUIP). The questions related to target groups, professional vocational rehabilitation approaches, quality and future challenges.

### Arbeid med bistand

In the middle of the 1990s, AB represented a new professional perspective on vocational rehabilitation in Norway, Supported Employment. In 1996 there were 750 AB participants. In 2003 the initiative involves 129 AB units, 410 job coaches and 2,460 placements. Of the job seekers who completed the initiative in 2001-2002, 35% of them report that they found fulltime or part-time work, while 25% of them were granted disability or retirement pensions. AB exists in most of the larger towns and urban areas. Much indicates that due to greater distances the initiative is less available in smaller towns and the districts, and that it is not extensive enough in the towns given the number of disabled individuals who require the initiative. Methods that ensure inclusion are prerequisites for achieving the goal of an inclusive job market. Further expansion and development of the integrated provisions for disabled persons is dependent on both vocational

rehabilitation systems and companies' willingness and ability to focus on an inclusive perspective.

### Job seekers

Almost half of AB participants are under 30 years old and 43 % are women. Few possess higher education and few have not completed their compulsory education. Most have work experience from ordinary jobs. A large percentage of them have participated in job market initiatives before. For almost two thirds of them AB is the second or third initiative they have participated in. People with mental health problems represent the largest diagnosis group in the initiative, though people with learning disabilities are still among the largest groups of participants.

The job seekers often have complex needs and require a broad range of support measures in order to find and keep a job. Both the job seekers and the job coaches regard mental health problems, physical impairments and deficient education as important barriers when it comes to obtaining a job, regardless of a person's diagnosis. The job coaches also emphasise general social occupational disabilities and a lack of motivation among job seekers as being important barriers.

The support job seekers receive corresponds to what they themselves state that they need. Job seekers place a great deal of weight on the good contact they have with their job coaches – the fact that they are understood, the trust between them and the security they feel. The job coaches are the people who primarily help them find a job. Once job seekers are established in a job then they mainly receive the training and support they need from their co-workers. Job seekers regard the amount of support they receive in their places of work as being okay. Only a few job seekers report negative experiences in connection with their participation in AB: however, too much control, a lack of follow-up, availability and waiting times have been mentioned. 71 % are of the opinion that they have improved their chances in the job market through their participation in AB and 80 % could imagine themselves recommending AB to others.

The goal of almost all of AB participants is to obtain a job in the ordinary job market and their experience has largely been that they achieve their goal. Those who have yet to achieve their goal most frequently cite difficulties finding an appropriate job and other

unresolved problems in their lives as the reasons for this. 80 % of the AB participants had at the time the survey was conducted links with the ordinary job market. 72 % of the AB participants who have links with the ordinary job market are in the private sector. These have a far greater chance of obtaining permanent employment than those who are in the public sector.

43 % of the AB participants who are in work are employed in companies with 1-10 employees. 38 % of the companies have had places for AB participants before. There is a correlation between the work AB participants want to do and the jobs they find. Their work tasks are clearly set out, practical and limited, with an emphasis on tasks related to tidying, cleaning, odd jobs, and various commercial services. Their employers, sometimes in consultation with a job coach, normally define their tasks. 93 % of them enjoy their work. 75 % want to continue in their jobs, while 8 % of them want to quit them. Issues associated with pay, employment contracts and employment conditions are viewed as complicated and unclear by job seekers, employers and job coaches alike. Compared with the general Norwegian labour base, twice as many AB participants are dissatisfied with their pay. Written plans regarding AB participants' careers and development within companies seldom exist.

#### Employers' experiences

96% of employers are of the opinion that AB participants do a very good or satisfactory job. The most common reasons for hiring AB participants are that the employers want to help and that they need manpower. Employers who *both* need manpower *and* want to help are also more willing to take them on permanently. Employers most often cite financial reasons for not giving disabled workers permanent positions. In the public sector, administration practices, lack of control over budget resources, and a lack of employment contracts for disabled workers represent barriers to gaining a permanent position.

92 % of employers have not experienced any problems, or have experienced only minor problems in connection with the employment of an AB participant. 8 % of employers report significant problems such as behavioural problems, the employee being unstable and inflexible, and the employee not sticking to working hours. On average employers assess AB participants' ability to work as being

63% in relation to other employees. There is little correlation between the employers' assessment of employees' productivity and their chances of being taken on permanently. Four out of five employers have experienced no increase in costs due to their employment of a disabled worker in their company. Nevertheless, employers still believe that financial support schemes do influence the chances of them hiring an AB participant in their company. This can be understood as a desire for compensation for the assumed or genuine costs associated with hiring disabled workers.

With respect to how employers define their need for support, the job coaches' job should be aimed more at counselling than organising the work. Personal contact with the job coach is important. What the employers regard as the quality factors vis-à-vis AB are that job coaches contribute to reducing the uncertainty and risk associated with hiring disabled workers in the companies. The employers regard job coaches as well qualified professionals and many say that they would not have offered AB participants jobs without the services provided by AB. Only 3 out of 218 employers could not imagine recommending AB to other employers, and many said that they would probably use AB again.

### The AB process

On average it takes about 3 months before AB participants gain their first work experience in the ordinary job market. The time before job seekers get their first job chance is on average 4 months. Job coaches primarily use the telephone and their own networks when hunting for appropriate jobs. Companies seldom contact AB themselves.

Job coaches view the co-operation with public bodies as good. The difficulties they experience relate to getting other bodies to act as *active participants* in the collaboration. In some instances the job coaches experience that they are solving job seekers' problems in areas for which other bodies are responsible.

43 % of employers are of the opinion that they do not require support from a job coach. Nevertheless, the survey shows that there is still a need for the job coaches' support and follow-up when it comes to AB participants carrying out their work tasks.

How active a role job seekers have had in shaping their work tasks varies as does the extent to which job seekers consciously relate to the initiative's planning phase of the vocational rehabilitation process. Nevertheless, job seekers make few critical remarks vis-à-vis their opportunity to influence the process. They define contributing as participating in discussions, giving their own opinions and participating in decision-making processes. The job coaches' tasks include guiding job seekers towards acting as players in their own lives, to finding the right bodies to help with respect to the problem that must be solved. The challenge lies in developing methods for contribution at levels that ensure everyone influence and control over their own choices.

### Job coaches

There are slightly more female job coaches than male ones. Most of the job coaches are in their thirties, have qualifications from social work, economics, administration or pedagogics and have previously worked in the health and social services sector. Most have chosen this career on the basis of their interest in the field or because they want to work with people. The aim of the job coach is to find as many job seekers employment in stable, permanent jobs in the ordinary job market as possible.

Job coaches spend only a small percentage of their time maintaining contacts with clients' employers and colleagues. While they spend a lot of time maintaining contact with clients. Meetings and internal matters take up much of their time, while little time is spent in contact with the clients' networks and on their own professional development. The job coaches want to spend more time on developing their own expertise, training and counselling, selling and marketing, surveying workplaces and networking. They wish to spend less time on meetings and conflict resolution with initiative organisers. The job coaches want training and guidance vis-à-vis laws, regulations, rights, and marketing and counselling methods. The relationship between the initiative and the initiative organisers is viewed as predominantly good, though experience show that the climate of co-operation can change quickly.

### Proposals

It is suggested that one investigates how national and local government workplaces can be made more easily accessible to disabled

workers. Furthermore we recommend that the support provided by job coaches should to a greater extent be weighted towards support aimed at *keeping* a job. We know little about the long-term effects of AB, however we should point out that it is important to focus on inclusive and exclusive mechanisms in companies and not look at the initiative in isolation. Long-term effect assessments must also incorporate analyses of the initiative's ability to develop natural support in the form of bringing in relevant players from other support systems. The utilisation of benefits solutions for so many job seekers might reflect the fact that Aetat local employment office uses AB as a clearing agency – as a way of making a final decision vis-à-vis someone's ability-to-work status - to too great an extent. Provision should be made to assess the possibility of changing minimum and maximum rules vis-à-vis the number of participants per job coach and the length of participation in the initiative in such a manner that the initiative's internal self-regulation is associated with forms of quality assurance. We suggest that better quality systems be developed vis-à-vis the documentation of job seekers' pay and employment conditions and that these are made simple enough to preserve the principles regarding participation that are involved. Job seekers, employers and job coaches alike should know who pays the wages, how much is paid and the employment conditions that apply. In principle, solutions should be found that involve the employer paying the wages and benefits from the public sector being channelled through employers. AB faces challenges with respect to counselling job seekers as active players in their own vocational rehabilitation process. Everyone should be wary of the "holistic therapist's" perspective taking over AB and consequently reducing its focus on integrating job seekers into the ordinary job market. The training of job coaches appears to be unplanned and the survey shows that there is a need for more continuous and well-rounded training when it comes to methods, training related to means of interdisciplinary and interdepartmental co-operation, and more basic training and education from a Supported Employment perspective. We should also point out that the development of follow-up methods that include job seekers' careers and development represents an area for possible improvement. The development of natural support into more of a systematic and precise professional vocational rehabilitation method could meet much of the need for support vis-à-vis AB participants who are in work, though we caution against replacing the skilled job coach with the more

incidental support provided by colleagues in the workplace. There is a continued need to further expansion of the initiative in towns and disabled persons in the districts should have better access to AB, either through the expansion of the initiative in connection with sheltered schemes or by establishing separate AB initiatives.





# Del I

## Innledning

Del I (kapittel 1 og 2) presenterer prosjektets perspektiv, problemstillinger og metode. Det blir gitt en kortfattet presentasjon av utviklingen av Supported Employment. En kortversjon av kvalitetskriteriene fra QUIP presenteres sammen med andre bidrag fra den internasjonale litteraturen. Det gis til slutt en oversikt over arbeidsmarkedstiltaket Arbeid med bistands historie i Norge, samt tiltakets utbredelse og omfang.



# 1

## Innledning

### 1.1 Perspektiv

Da arbeidsmarkedstiltaket Arbeid med bistand ble etablert på midten av 1990-tallet, var det uttrykk for et nytt faglig perspektiv på overgangen til det ordinære arbeidsmarkedet for yrkeshemmede. Det nye faglige perspektivet var i utlandet kjent som Supported Employment:

*“Supported employment is now defined as integrated jobs in community settings where persons with disabilities have the opportunity to work alongside with people without disabilities and are provided with individualized supports to facilitate long-term success. It emphasizes the aim of a real job and regular salary, and it implies a shift away from the ‘train-place’ model of traditional vocational rehabilitation, in which individuals in day centers and sheltered workshops were trained to ‘get ready’ for competitive employment, to an approach that can be characterized as ‘place-train’ in supported employment” (Jenaro et al. 2002:6)*

Supported Employment bygger på den overbevisningen at enhver person, uavhengig av type eller grad av yrkeshemming, har evne til og rett til å kunne jobbe i det ordinære arbeidslivet. Jobbene skal finnes i det lokale og ordinære arbeidsmarkedet. Lissens & Van Audenhove beskriver attføringsprosessen i det nye perspektivet slik:

*Finding a job in the normal labour market is the first step in the process. After that, keeping the job becomes the main goal of the client and his or her job coach; together they try to find out what kind of adaptations are necessary in the workplace, what kind of training is recommended for the client and how natural support (support by colleagues) can be organized. If necessary, the job coach him/herself provides training at the work site (Lissens & Van Audenhove 2000:30).*

Yrkeshemmede arbeidstakerne skal ha samme rettigheter som andre arbeidstakere, og de skal vurderes ut fra deres evner, styrker og interesser i stedet for ut fra yrkeshemmingen (Wehman et al. 2002). Perspektivet bygger videre på kunnskapen om at muligheter for

arbeidskarriere skapes lettere dersom yrkeshemmede selv regulerer og kontrollerer den bistanden de trenger. Personer med yrkeshemming skal også selv definere sine ønsker og mål. Utfordringen i Arbeid med bistand er å utforme praktiske tilnærminger – eller metoder – som øker mulighetene for at yrkeshemmede når målene sine.

## 1.2 Problemstillinger

Formålet med dette forskningsprosjektet har vært å få fram ny kunnskap om arbeidsmarkedstiltaket Arbeid med bistand gjennom å beskrive og analysere situasjonen i tiltaket, vurdere tiltaket i forhold til internasjonale kvalitetskriterier for Supported Employment, og identifisere områder for videre utvikling. Det å få fram erfaringsbasert kunnskap har vært en overordnet rettesnor. Vi har derfor kartlagt og systematisert erfaringer hovedaktørene har gjort med tiltaket. De tre sentrale aktørgruppene som på ulike måter er involvert i og berørt av utførelsesprosessen i Arbeid med bistand, og som har vært våre viktigste kilder, er arbeidssøkere, arbeidsgivere og tilretteleggere.

Arbeid med bistands forsøksperiode i første halvdel av 1990-årene ble evaluert av Blystad & Spjelkavik (1996). Nå, ti år etter forsøksperioden, ville vi foreta en ny landsomfattende kartlegging og undersøke om tiltaket har endret seg siden den gang, både hva angår målgruppe, utførelsesfaglig tilnærming og kvalitetsmessig innhold.

### Målgruppe

Med bakgrunn blant annet i det økte fokuset på personer med psykiske lidelser utover 1990-tallet,<sup>1</sup> antok vi at målgruppens sammensetting kunne ha endret seg siden forsøksperioden. Dersom dette var tilfelle, måtte man regne med at det fikk konsekvenser for det utførelsesfaglige arbeidet i tiltaket, både med tanke på bistandsbehov og problemløsningsstrategier. For å undersøke om det er hold i disse antakelsene, er vår første problemstilling:

1. Hvem er arbeidssøkerne i Arbeid med bistand?

- Hvilken bakgrunn har arbeidssøkerne?

---

<sup>1</sup> Jf Schafft mfl (1999), Stortingsproposisjon nr. 63 (1997-98).

- Hvilke behov for bistand har arbeidssøkerne?
- Hvilke barrierer eller hindringer for å få jobb opplever arbeidssøkerne?
- Når arbeidssøkerne målene sine?

### Attføringsfaglig tilnærming

De fleste AB-enheter er organisatorisk knyttet til mer tradisjonelle attføringsvirksomheter (Attføringsbedrifter, APS, VTA). Under forsøksperioden var tilretteleggerne svært bevisste på hovedprinsippet om ”jobb først” i Supported Employment. Den nære tilknytningen til attføringsvirksomheter som arbeider etter den tradisjonelle ”trappetrinnstenkingen” (først trening i skjermete omgivelser, så jobb) kan ha påvirket tilretteleggerne, slik at de er blitt mindre opptatt av Supported Employment-prinsippene enn de var i forsøksperioden. Vi antok med andre ord at den spesifikke faglige tilnærmingen med attføring i ordinære bedrifter kunne ha blitt svekket. Den andre problemstillingen tar derfor sikte på å få kartlagt det attføringsfaglige innholdet av Arbeid med bistand:

#### 2. Hvilken bistand gir tilretteleggerne?

- Hvordan forløper AB-prosessen, og hva er innholdet i den?
- Hvilke erfaringer har arbeidsgiverne fra samarbeidet med tiltaket?
- Hvem arbeider som tilretteleggere, og hvilken bakgrunn har de?
- Hvilke erfaringer kan trekkes fra organiseringen av tiltaket?

Når attføringen i all hovedsak skal foregå på ordinære arbeidsplasser, dvs at den ikke avsluttes med en jobb, men heller begynner der, er det relevant å kartlegge hva som skjer på arbeidsplassen. I denne sammenhengen satte vi opp følgende problemstilling:

#### 3. Hvordan er arbeidssøkernes relasjon til arbeidsmarkedet?

- I hvilken grad og hvordan får arbeidssøkerne jobber?
- Hvordan vurderer AB-deltakerne jobbene og oppgavene de får på det ordinære arbeidsmarkedet?

- Hvilke erfaringer har arbeidsgiverne fra ansettelser og engasjement av arbeidssøkere fra Arbeid med bistand?

### Kvalitetsmessig innhold

Internasjonalt finnes det et mangfold av tiltak som anvender et Supported Employment-perspektiv, og det finnes nasjonale og internasjonale faglige fora for erfaringsutveksling og utvikling. Det er nylig blitt utviklet et sett av kvalitetskriterier for Supported Employment (QUIP). Siden Arbeid med bistand hadde sitt utspring i Supported Employment (Blystad & Spjelkavik 1996), var det derfor nærliggende å stille følgende spørsmål:

4. Hvordan kommer Arbeid med bistand ut i forhold til internasjonale kvalitetskriterier for Supported Employment?

### Framtidsrettede utfordringer

Med utgangspunkt i analysen av utvikling og endring i Arbeid med bistand, samt i vurderingen av tiltaket sett i forhold til internasjonale kvalitetskriterier, hadde vi også ønske om å identifisere framtidsrettede utfordringer for tiltaket. Den siste problemstillingen er:

5. På hvilke områder kan Arbeid med bistand forbedres?

## 1.3 Metode

Undersøkelsen baserer seg på følgende tilnærminger<sup>2</sup>:

1. Det ble gjennomført casestudier ved fire AB-enheter. Disse ble gjennomført i tre faser:

Fase 1: Spørreundersøkelse og gruppesamtaler blant tilretteleggere i casetiltakene.

Fase 2: Intervju og gruppesamtaler med arbeidssøkere knyttet til casetiltakene.

Fase 3: Intervju med AB-deltakeres arbeidsgivere.

---

<sup>2</sup> En mer utførlig metoderedegjørelse finnes i vedlegg 1.

Casestudiene hadde en *eksplorativ* karakter der hensikten var å få kvalitativ kunnskap om problemstillinger som kunne danne grunnlag for en landsomfattende spørreundersøkelse.<sup>3</sup>

2. Workshop med tilretteleggere fra de fire casetiltakene, samt AB Romerike. Hensikten med workshopen var å diskutere aktuelle problemstillinger fra casestudiene, samt den nye kravspesifikasjonen for Arbeid med bistand fra Aetat Arbeidsdirektoratet.
3. En landsdekkende survey blant tilretteleggere, arbeidssøkere og arbeidsgivere. Det ble sendt spørreskjema<sup>4</sup> til samtlige tilretteleggere i Arbeid med bistand, som så videreformidlet skjemaer til to arbeidssøkere og en arbeidsgiver hver etter bestemte kriterier for å sikre representativitet. Svarprosenten varierte mellom gruppene, med 71 % for tilretteleggere, 59 % for arbeidsgivere, og 57 % arbeidssøkere. Svarmaterialet er representativt. Når ikke annet er spesifisert, skriver dataene som presenteres i denne rapporten seg fra denne undersøkelsens survey.

#### 1.4 Rapportens oppbygning

Del I (kapittel 2) gir en kortfattet skisse av Supported Employment (SE) og hvordan perspektivet har utviklet seg internasjonalt. Her presenteres også kortversjonen av kvalitetskriteriene fra QUIP og andre bidrag fra den internasjonale litteraturen. Deretter gir vi en oversikt over Arbeid med bistands historie i Norge, samt tiltakets utbredelse og omfang.

Del II (kapittel 3) er en analyse av arbeidssøkerne i Arbeid med bistand. Her rettes oppmerksomheten mot arbeidssøkernes mål med å delta i tiltaket, deres bistandsbehov, yrkeshemninger, bakgrunn, utdanning, og arbeidspraksis. Resultatene drøftes i forhold til funn fra forsøksperioden for Arbeid med bistand.

Del III (kapittel 4, 5 og 6) presenterer og analyserer de praktiske resultatene i Arbeid med bistand. Her rettes oppmerksomheten mot i

---

<sup>3</sup> Casestudiene er dokumentert i 3 delrapporter (Spjelkavik & Frøyland 2002a, 2002b, 2002c).

<sup>4</sup> Disse finnes i vedlegg 2.

hvilken grad arbeidssøkerne får jobb, hva slags jobber og hvilke bedrifter arbeidssøkerne får jobb i, og hvordan arbeidssøkerne evaluerer jobbene. Her analyseres også arbeidsgivernes erfaringer fra ansettelse av arbeidstakere fra Arbeid med bistand, samt arbeidsgivernes erfaringer knyttet til økonomi og omkostninger i den forbindelse.

Del IV (kapittel 7 og 8) analyserer AB-prosessen og arbeidssøkeres, arbeidsgiveres og tilretteleggeres vurderinger av den bistanden som blir gitt. Oppmerksomheten rettes mot tilretteleggerne – hvem de er, hva som framstår som sentrale kvaliteter i arbeidet som tilrettelegger, samt hvordan arbeidet i Arbeid med bistand er organisert.

I del V (kapittel 9) vurderes Arbeid med bistand i forhold til kvalitetskriteriene for Supported Employment (QUIP). Kapitlet avsluttes med forslag til hvordan Arbeid med bistand kan videreutvikles.



# 2

## Supported Employment og Arbeid med bistand

Dette kapitlet gir en introduksjon til Supported Employment (SE). Vi skal se hvordan SE ble innført i Norge og dermed ble et viktig bidrag til utviklingen og utformingen av arbeidsmarkedstiltaket Arbeid med bistand.

### 2.1 Ulike modeller i Supported Employment

I en rapport fra OECD blir Supported Employment definert som *“any form of personal assistance given at a job (on-the-job coaching or training) granted to the employer or the employee”*, mens skjermet sysselsetting (sheltered employment) defineres *“as employment in a segregated environment, be it in a special workshop or a social firm or in a protected job or segment in the open labour market.”* (OECD 2003:13)

Supported Employment defineres altså som motsetningen til skjermet eller segregert sysselsetting. Det perspektivet som Supported Employment representerer, ble utviklet i USA og Canada på 1970- og 80-tallet. Bakgrunnen var at rehabiliteringsarbeidet var dominert av skjermete virksomheter, aktivitetssentre og statlige institusjoner (Rush 1990). I dette rehabiliteringssystemet tenkte man seg at klienten først måtte trenes og rustes opp for å bli i stand til å gå ut i det vanlige arbeidslivet: *“After completing vocational preparation services, the client is ready for appropriate job placement assistance”*, som Rubin & Roessler (1987:251) uttrykker det.

Mot slutten av 1970-årene erkjente man i økende grad at det tradisjonelle trappetrinnspektivet (“train then place”) i attføringen ikke bidro i særlig grad til integrasjon av yrkeshemmede arbeidstakere i det ordinære arbeidslivet (Melvyn 1993). Det viste seg at det å ha gode arbeidsferdigheter i seg selv ikke var nok for å sikre at en person fikk og beholdt en jobb. Derfor ble konseptet “job coach” introdusert. En “job coach” (“tilrettelegger” på norsk) var en som skulle tilby godt

strukturert støtte til en yrkeshemmet i en ordinær jobb. Denne støtten kunne omfatte trening på jobben når det gjaldt arbeidsmessige og sosiale ferdigheter, hjelp til å komme seg til og fra jobben, og eventuelt annen støtte som var nødvendig for å gjøre arbeidsforholdet vellykket for både den yrkeshemmede arbeidstakeren og arbeidsgiveren. I stedet for bare å vurdere arbeidsevnen til arbeidssøkeren, ble oppmerksomheten rettet mot hva tilretteleggeren kunne gjøre for å hjelpe arbeidssøkeren til å passe til jobben. ”Job coach”-modellen utgjorde dermed en kontrast til vanlig rehabiliteringspraksis. ”Job coaches” var til stede på arbeidsplassen for å bistå med trening og opplæring. Ideen var å plassere deltagerne i jobb først og trene på oppgavene etterpå (”place and train”).<sup>5</sup> Når nødvendig stabilitet var oppnådd skulle tilretteleggeren trekke seg tilbake og overlate arbeidssøker til seg selv og de nye kollegene (naturlig bistand).

”Job coach”-modellen er og har vært dominerende i Supported Employment, men Bond et al. (1997) framhever at det i praksis har vokst fram hybride tilnæringsmåter. Målene har allikevel vært entydige - permanent ordinær jobb, og minimalt fokus på trening og vurdering av arbeidsevne før jobbplasseringen. Den yrkeshemmede tilbys jobb ut fra individuelt baserte vurderinger, støtten gis uten begrensninger i tid, og jobbalternativene vurderes ut fra arbeidssøkers egne preferanser.

Bond et al. (1997) nevner ”Fountain House” som ble startet i New York i 1950-årene som en viktig kilde for utviklingen av Supported Employment-perspektivet. Fountain House er en møteplass for mennesker med psykiske lidelser der sosialisering og felles oppgaveløsning for medlemmer og ansatte internt på huset er viktig. Det blir formidlet deltidsjobber i lokalsamfunnet fra Fountain House gjennom ”Transitional Employment”. Dette er en tilnærming som hører til Supported Employment fordi arbeidstrening flyttes fra skjermet til ordinær virksomhet. Ved hjelp av Fountain House og Transitional Employment bygger medlemmene opp erfaring og selvtillit for å stå bedre rustet i møtet med det ordinære arbeidslivet.

---

<sup>5</sup> Rush & Hughes (1990) hevder at de tidlige utplasseringene i ikke-skjermete omgivelser gjerne fulgte en ”place and pray”-strategi og at Supported Employment utviklet ”place-train-maintain”-strategien. På norsk er dette blitt referert til det å ”få og beholde en jobb”.

Fontenehus og overgangsarbeidsplasser er også utprøvd i Norge de siste årene (Spjelkavik 2001, 2003).

Bond et al. (1997) peker også på ”The assertive community treatment” som et viktig bidrag i Supported Employment. ”The assertive community treatment” er en intensiv, tidsbegrenset og individualisert bistand som tilbys nær den yrkeshemmedes bosted. Støtten blir gitt gjennom flerfaglige støtteteam hvor atføringskonsulenten deltar. Denne tilnærmingen har mange fellestrekk med Case Management, hvor behandling og rehabilitering også gjøres tilgjengelig ved at klienter knyttes opp til tjenestene gjennom mobile og flerfaglige støtteteam i lokalsamfunnet. En annen forløper for Supported Employment er ”Choose-get-keep”-tilnærmingen, hvor viktigheten av den enkelte arbeidssøkers egne valg og ønsker i forhold til karriereplanleggingen blir framhevet (Bond et al. 1997).

## 2.2 Utviklingen av Supported Employment

Det økte fokuset på normalisering i USA medvirket til motstanden mot institusjonalisering av personer med lærevansker (Lissens & Van Audenhove 2000, Wehman & Bricout 2002). Dette perspektivskiftet gjorde det mulig for mange yrkeshemmede som tidligere var ekskludert fra arbeidsmarkedet, å komme i jobb (Melvyn 1993). Ved noen amerikanske universiteter begynte man i tråd med utviklingen av ”place and train”-perspektivet å utplassere yrkeshemmede på ordinære arbeidsplasser. Oppmerksomheten var i 70-årene primært rettet mot personer med utviklingshemming og den metodiske tilnærmingen var i overveiende grad basert på systematisk instruksjon, som var godt kjent fra atferdsterapien. På 1980-tallet vokste tjenester som baserte sin virksomhet på Supported Employment i omfang og samtlige amerikanske delstater kunne etter hvert tilby ulike SE-programmer. Supported Employment-perspektivet satte etter hvert preg på rehabiliteringsarbeidet i forhold til alle former for yrkeshemminger. Utover 1990-tallet ble Supported Employment i økende grad preget av tanken om den yrkeshemmede som *konsument* med tilhørende vektlegging av *prinsipper for brukermedvirkning* og i det praktiske atføringsarbeidet ble metoder for å fremme naturlig støtte og samarbeid med næringslivet i lokalsamfunnene vektlagt:

*”Alongside such more established employment subsidies, recently a variety of supported employment-type programmes have been spreading, such as different kinds of schemes offering extensive on-the-job support through individual job coaches, who can be employed by either the employer or the community. More than or close to 1 in 1.000 working-age people currently can be found on such programmes (...) in one-third of all countries analysed (Australia, Austria, Denmark, Germany, Norway, the United Kingdom and the United States)” (OECD 2003:113).*

Også i Europa er det blitt en stadig sterkere vektlegging av Supported Employment perspektivet gjennom prinsippet om inkludering og ordinært arbeid (”real jobs”). Ifølge Jenaro et al. (2002) hadde 4-5000 mennesker deltatt i 158 SE-program i Storbritannia per 2002, mens det i Spania var 1389 registrerte deltakere i 35 SE-program. I Østerrike er Supported Employment organisert under de såkalte ”Arbeitsassistentz”, som har hatt stor framgang:

*“In the year of 1992 in Austria, Lower Austria and Upper Austria, two model projects for Job-Assistance, which should support persons with mental health problems to remain in the workplace or to find work, were set up. The evaluation of the projects showed that between 43 and 50 percent of persons concerned who sought Job-Assistance were successfully advised. A comparison of fiscal costs for unemployment and costs and fiscal gain of Job-Assistance showed, that Job-Assistance was a success in both model-projects. Other monetary gains (taxes, social security and so on) as well as positive health and social effects were not even taken into account. Consequently Job-Assistance was extended in Austria to the point that Job-Assistance institutes were set up for persons with different types of impairment in all provinces of Austria” (Blumberger 2002: 44). “For the whole of Austria Job-Assistance reached an overall positive intervention quota of nearly 42 percent for the year 1997” (ibid: 46).*

Attføringstilbud som bygger på Supported Employment-perspektivet har gitt gode resultater og virket til at mange yrkeshemmede er i jobb i dag. Likevel står mange yrkeshemmede som ønsker å jobbe fremdeles utenfor arbeidslivet, og potensialet i Supported Employment er derfor langt fra fullt utnyttet. Situasjonen er fortsatt slik at det finnes langt flere skjermete enn integrerte tilbud for yrkeshemmede (OECD 2003). I Tyskland finnes det for eksempel 620 ”sheltered workshops” med

tilbud til 175.000 mennesker, mens det finnes 180 integrerte tilbud som omfatter 4.000 personer.

Wehman et al. (2002) påpeker at ordinære og allment tilgjengelige jobber fremdeles ikke er førstevalget i atføringsarbeidet for personer med yrkeshemninger i USA. Forfatterne konkluderer likevel med at man går i rett retning og at en rekke praktiske tilnærminger i Supported Employment har spredd seg over hele kontinentet. Wehman et al. peker dessuten på at forskyvningen fra bruk av skjermete arbeidstilbud til integrerte arbeidsplasseringer har bidratt til å redusere ”mystikken” rundt yrkeshemninger. Ved at yrkeshemmede i større grad tar del i arbeidslivet blir de i større grad også sett på og verdsatt som produktive arbeidstakere. Wehman et al. mener at rehabiliteringssystemer må utformes slik at de sikrer den yrkeshemmede selv kontroll over rehabiliteringsprosessen, og de må utformes slik at tjenester som anvender Supported Employment blir sikret integritet som rehabiliteringsvirksomhet. Målet for arbeidet framover bør ifølge Wehman et al. (2002) være å minske antallet spesialiserte virksomheter og skjermete arbeidsplasser for på den måten å oppfordre de yrkeshemmede til å nyttiggjøre seg integrerte tiltak.

I Norge ble Arbeid med bistand etablert med stor suksess (Blystad & Spjelkavik 1996, Schafft mfl 1999). Samtidig er det slik at potensialet for utvikling av flere og bedre integrerte tilbud for yrkeshemmede fremdeles er stort også her til lands. IA-avtalen<sup>6</sup> – hvor et av målene er å få tilsatt flere arbeidstakere med redusert funksjonsevne – kan bidra til økt oppmerksomhet og aktiv innsats for yrkeshemmedes deltakelse på det ordinære arbeidsmarkedet. Skal man få realisert dette målet, trengs det *praktiske tilnærminger* i atførings- og rehabiliteringsarbeidet som øker mulighetene for inkludering (Frøyland & Helle 2002). Videre utbygging og utvikling av integrerte tilbud og et mer inkluderende arbeidsliv er avhengig av så vel atførings- og rehabiliteringsapparatet som bedriftenes vilje og evne til å omsette inkluderingsperspektivet til hensiktsmessige metoder.

---

<sup>6</sup> Inkluderende Arbeidsliv, jf St.prp. nr. 1 Tillegg nr. 1 (2001-2002), Vedlegg 1.

## 2.3 Langtidseffekten

Det finnes lite kunnskap om langtidseffekten av ulike Supported Employment-programmer, hvor lenge arbeidstakere fra SE-programmer blir værende i den jobben de får, om de utvikler seg i jobben, eller om de går ut av det ordinære arbeidsmarkedet igjen. Jenaro et al. (2002) hevder at metoder som fremmer naturlig bistand støtter opp om en mer positiv innvirkning på jobbresultatene i attføringsprosessen, mens Parent et al. (2001) viser til noen problemer knyttet til implementeringen av naturlig bistand.

Det finnes heller ikke mye kunnskap om hvorvidt personer som får en ordinær jobb gjennom SE-programmer er mer sårbare for utstøtingsmekanismer i arbeidslivet enn den øvrige arbeidskraften. Det vi vet, er at noen deltakere i SE-programmer vil trenge oppfølging hele livet, mens andre kun trenger bistand for å få innpass i en bedrift. SE-programmets evne til å gi riktig type og mengde bistand, evnen til å utvikle naturlig bistand på arbeidsplassen og evnen til å kople inn aktører i det øvrige støtteapparatet er faktorer som kan bidra til en kvalitativt god integrasjon over tid.

En deltaker fra et SE-program som blir ansatt i en bedrift på ordinære vilkår, endrer samtidig status fra arbeidssøker til arbeidstaker. Da er det i prinsippet arbeidsgiver som overtar ansvaret. I et slikt perspektiv er det de inkluderende og ekskluderende mekanismer i bedriftene som har betydning for arbeidsfastholdelsen. Dette er forhold som ofte vil ligge utenfor SE-tjenestens umiddelbare rekkevidde, noe som tydeliggjør at attføring og rehabilitering også handler om arbeidsmiljørelaterte prosesser i bedriftene.

I et SE-perspektiv er det uansett viktig for tiltak av typen Arbeid med bistand å utvikle praksiser som bygger på gode og aksepterte kvalitetskriterier, og at effekten av tiltaket måles mot disse.

## 2.4 Kvalitetskriterier

Det finnes etter hvert mye kunnskap om ulike programmer og tiltak som gir bistand med sikte på integrering av yrkeshemmede i ordinært arbeidsliv. Det er nylig blitt utviklet et sett av kvalitetskriterier basert på erfaringer fra involverte aktører i attføringsprosessen i tjenester

som har sin faglige tilnærming innenfor Supported Employment-perspektivet i Europa.

Disse kvalitetskriteriene har følgende opprinnelse: Prosjektet ”*Quality in Practice in Supported Employment*” (QUIP) ble gjennomført i perioden desember 2000 til desember 2002 i EUs Leonardo da Vinci-program. Initiativtakere var Lebenshilfe Ennstal i Østerrike og Salva Vita i Ungarn, som ønsket å videreutvikle sitt atføringsarbeid i Supported Employment ved å utvikle kvalitetskriterier basert på involverte aktørers (”stakeholders”) synspunkter og erfaringer. Med European Centre i Wien som koordinator fikk de midler til å gjennomføre et internasjonalt prosjekt med Norge, England, Spania, Tsjekkia, Ungarn og Østerrike som deltakere. Involverte aktører som ble intervjuet i disse landene var a) arbeidssøkere/arbeidstakere/klienter, b) deres arbeidsgivere, c) tilretteleggere/job coaches/job developers, d) arrangører/ledere av SE-tjenester og e) finansieringskilder/policy makers. Intervjuene ble sammenholdt og analysert på en slik måte at man kunne etablere et sett kvalitetskriterier for Supported Employment (QUIP-kriteriene).

Vi gjør oppmerksom på at selv om QUIP-kriteriene blir lansert som et internasjonalt sett av kvalitetskriterier for Supported Employment, har de ingen form for formell autorisasjon, verken i EU eller blant noen lands myndigheter. Det finnes dessuten andre forsøk på å introdusere kvalitetskriterier. Bissonnette (1994) har fokus på utvikling av kvalitetskriterier særlig i forhold til samarbeid med arbeidsgivere. Wehman et al. (2002) har utarbeidet kvalitetsindikatorer for Supported Employment, og Ford (1995) har utviklet kvalitetsindikatorer for arbeidsformidlingstiltak rettet mot mennesker med yrkeshemminger. En innvending mot disse kan være at de framstår som svært generelle og gir dermed få evalueringsmuligheter for det praktiske atføringsarbeidet. QUIP-kriteriene er mer konkrete fordi de er direkte avledet av involverte aktørers praktiske erfaringer. Det er også lagt vekt på at de skal være lett operasjonaliserbare – og det er utviklet en egen manual for selvevaluering i forhold til kvalitetskriteriene.<sup>7</sup> Det kan også være en fordel at QUIP-kriteriene er utviklet i en europeisk

---

<sup>7</sup> Manualen finnes tilgjengelig på <http://www.quip.at/> eller kan fås ved henvendelse til Høgskolen i Akershus, Avdeling for vernepleieutdanning.

setting, i motsetning til mye av litteraturen om Supported Employment, som er dominert av amerikanske erfaringer.

Nedenfor presenterer vi kortversjonen av kvalitetskriteriene.<sup>8</sup> Kvalitetskriteriene ble ferdige i 2003 og lyder som følger i norsk språkdrakt:

## **I. RESULTATER AV SUPPORTED EMPLOYMENT**

En lønnet jobb på det ordinære arbeidsmarkedet

- a. Gyldig arbeidskontrakt
- b. Adekvat lønn
- c. En stabil jobb

En jobb som samsvarer med arbeidstakerens ønsker, ferdigheter og forutsetninger (jobbmatch)

- a. Arbeidsplassen har en positiv atmosfære
- b. Arbeidsgiveren er fornøyd
- c. Arbeidstakeren opplever mestring
- d. Arbeidstakeren har en verdsatt jobb med klart definerte oppgaver

Arbeidstakeren er en verdsatt kollega og et fullverdig medlem av arbeidsfellesskapet

- a. Mottar naturlig bistand
- b. Deltar aktivt i arbeidsfellesskapet
- c. Har et godt forhold til sine kolleger
- d. Muligheter for å delta på sosiale aktiviteter i tilknytning til jobben

Arbeidstakeren har muligheter for karriereutvikling

## **II. SE-PROSESSEN**

### **1. Trekk ved SE-prosessen**

Arbeidssøkeren/arbeidstakeren er involvert fra begynnelse til slutt i prosessen og beslutninger tas av arbeidssøkeren selv

Familie, venner og profesjonelt nettverk trekkes med dersom arbeidstakeren selv ønsker det

Fokus på partnerskap

God informasjon, kommunikasjon og samarbeid for og med alle partnere

Klarhet og trygghet for alle partnere

Fortrolighet

Fleksibel og individrettet tilnærming. SE-tjenesten responderer raskt ved behov

Sammenhengende bistand

### **2. Etablering av kontakt og utveksling av informasjon**

Ønskes velkommen i en åpen og inviterende atmosfære

---

<sup>8</sup> Kvalitetskriteriene presenteres i fulltekst i kapittel 9.



Hensiktsmessig informasjonsutveksling  
Arbeidssøkeren ønsker selv å bli involvert i SE-prosessen  
SE- tjenestene er nøye beskrevet og klart definert gjennom en serviceavtale  
SE-prosessen er individuelt tilpasset hver enkelt arbeidssøker

### *3. Yrkeskartlegging og -planlegging*

Relevant informasjon om arbeidssøkeren innhentes og bearbeides sammen med arbeidssøkeren

Arbeidssøkeren gis alternativer for arbeidserfaring i ordinært arbeidsliv

Kartlegging og planlegging tar utgangspunkt i arbeidssøkerens interesser og ferdigheter

En individuell, fleksibel plan utvikles med hver enkelt arbeidssøker

### *4. Jobbsøking*

Bistand til å finne den best mulige jobben

Informasjon om forskjellige typer arbeid

Hensiktsmessig bistand for å finne en jobb

Analyse og vurdering av mulige arbeidsplasser

Arbeidsgiver får bistand til å finne en arbeidstaker som samsvarer med hans/hennes krav

### *5. Trening på jobben og ytterligere opplæring*

Individuelt tilrettelagt arbeidstrening i bedriften

Muligheter for trening og opplæring utenom jobben

Trenings, opplærings- og utdanningsbehov blir regelmessig identifisert og evaluert

### *6. Bistand og samarbeid på arbeidsplassen*

Arbeidstakeren, kolleger og arbeidsgiver får hensiktsmessig og fleksibel bistand på arbeidsplassen

a. Individuelt tilpasset bistand

b. Aktiv involvering fra kolleger og arbeidsgiver

Ansvarsdeling for prosessen

Tilpasning og tilrettelegging eventuelt ved hjelp av støttende teknologi

Regelmessig informasjonsinnhenting og tilbakemelding til alle involverte partnere fra tilrettelegger

Arbeidstaker og arbeidsgiver får relevant informasjon om og bistand med formaliteter

Forhandlinger mellom arbeidstaker, kolleger og arbeidsgiver

God relasjon mellom tilrettelegger og partnere

Bistand ytes bare så lenge det er nødvendig

a. Nedtrapping av bistand er planlagt og systematisk

b. Arbeidstaker og kolleger er aktivt involvert for å organisere naturlig

bistand

- c. Bistand over tid er tilgjengelig

Oppfølgingssystem for arbeidsgiver og arbeidstaker

Bistand til karriereutvikling

- a. Risikofaktorer i forbindelse med endringer på arbeidsplassen blir fortløpende oppdatert
- b. Yrkeskartleggingen blir fortløpende oppdatert
- c. Arbeidstakerens eventuelle endrede ønsker blir regelmessig registrert

### III. SE-STRUKTUR

#### 1. Tilretteleggeres egenskaper og kvalifikasjoner

Faglig kunnskap

Yrkeseerfaring

Ferdigheter og egenskaper

#### 2. SE-tjenesten og dens organisatoriske rammer

SE-tjenesten har en virksomhetsidé

Organisatoriske rammebetingelser

- a. Standarder for utførelse av jobben
- b. Klare kompetanse- og ansvarsforhold
- c. Effektiv administrasjon

Gode arbeidsvilkår for tilretteleggere

Effektiv intern kommunikasjon og informasjonsutveksling

Opplæring og faglig videreutvikling av tilretteleggere

Klare retningslinjer for å definere målgrupper

God tilgjengelighet for arbeidssøkere

Regelmessig evaluering av kvalitet, forbedringer og videreutvikling

- a. Regelmessig innhenting av data og tilbakemeldinger
- b. Regelmessig gjennom av SE tjenestens strategi
- c. Klagerutiner
- d. Forbedring og utvidelse av tilbudet

Effektivt samarbeid med SE tjenestens arbeidsgiverorganisasjon (tiltaksarrangør)

#### 3. Nettverksarbeid

Aktiv relasjonsbygging med arbeidsgivere

Nettverksbygging med andre SE tjenester og andre tiltak/tjenester

PR arbeid, markedsføring og eksternt kommunikasjon

Samarbeid med besluttsende myndigheter

#### 4. Nasjonale og regionale rammer for SE

Hensiktsmessig nasjonalt lovverk og satsning på inkludering av funksjonshemmede i lokalsamfunnet

Langsiktig og varig finansieringsordning

Prinsipper og praksis i SE arbeidet er faglig anerkjent

Lett tilgjengelighet for arbeidssøkere

Nasjonalt utdanningssystem for SE

## 2.5 Supported Employment i Norge

Det tradisjonelle attføringsarbeidet rettet mot særlig utsatte grupper yrkeshemmede var også i Norge preget av ”train-then-place” eller det vi kan kalle ”trappetrinnspektivet” (Blystad & Spjelkavik 1996, Helle 1976, 2001). Den praktiske attføringsservicen var preget av tenkemåter som at de yrkeshemmede arbeidssøkerne har behov for arbeidstilvenning og trening på en skjermet arena før formidling til det ordinære arbeidslivet kan finne sted.

De erfaringene som ble gjort med Supported Employment i USA vekket interesse blant flere fagpersoner i ulike miljøer i Norge. Norske myndigheter med ansvar for attføringsarbeidet innhentet informasjon om Supported Employment fra USA (Hernes 1990). Høsten 1990 tok en gruppe fagpersoner tilknyttet det skjermete sysselsettingsmiljøet i Oslo kontakt med Arbeids- og administrasjonsdepartementet med forespørsel om finansiering av et prosjekt som skulle prøve ut Supported Employment for personer med utviklingshemming i Norge. Våren 1991 startet *Sysselsetting med Bistand* opp sin virksomhet og prosjektet varte i 2 år (Hella mfl 1993, Stiles & Wangen 1996).

I 1992 kom Attføringsmeldingen (Stortingsmelding nr. 39, 1991-92) hvor det ble påpekt at tradisjonell strategi i forbindelse med integrering av yrkeshemmede i ordinært arbeidsliv hadde vært ensidig konsentrert rundt bruk av økonomisk støtte til arbeidsgivere. Man hadde høstet erfaringer som tilsa at dette ikke alltid var formålstjenlig, og oppsummerte at det burde ”som et supplement, og i mange tilfeller som et alternativ, utvikles modeller som vektlegger tilrettelegging og oppfølging i bred forstand” (Stortingsmelding nr. 39, 1991-92, s. 93). Dette var et tydelig ønske om å implementere Supported Employment-perspektivet i det norske attføringssystemet.

### Forsøksperioden 1992-1996

Forsøket Arbeid med bistand ble startet høsten 1992 og avsluttet ved årsskiftet 1995-96. Man skulle arbeide etter følgende prinsipper:

1. Arbeidstrening og formidling til ordinært arbeidsliv foregår som parallelle, ikke etterfølgende prosesser. Prinsipielt innebærer dette at jobb på ordinære arbeidsplasser skaffes først, så kan avklaring, trening og opplæring starte.

2. Økonomiske tilskudd til arbeidstakerne skal være unntaket, ikke regelen.
3. Det offentlige støtteapparatet bistår den yrkeshemmede arbeidstakeren, kollegene og arbeidsgiver for å lette integreringsprosessen slik at yrkeshemmede både kan få og beholde en jobb.

Forsøket ble evaluert av Arbeidsforskningsinstituttet (Blystad & Spjelkavik 1996). Evalueringen oppsummerte at forsøksperioden hadde generert erfaringer som underbygde en antakelse om at sentrale prinsipper i Arbeid med bistand er viktige faktorer for integrering av særlig utsatte grupper yrkeshemmede i det ordinære arbeidslivet:

- attføringspersonalet tar utgangspunkt i de individ- og situasjonsavhengige behovene, og yter tilstrekkelig, men ikke mer enn nødvendig bistand,
- attføringspersonalets primære oppgave er å overflødiggjøre seg selv gjennom strategier for hjelp til selvhjelp.

I evalueringen heter det at disse prinsippene i større grad burde bli lagt til grunn for alt attføringsarbeid. Samtidig ble det påpekt at erfaringene fra forsøksperioden viste at regelverk og lokale samordningsproblemer kunne komme til å vanskeliggjøre normale utviklingsforløp for målgruppa. Perspektivet i Arbeid med bistand i forsøksperioden ble oppsummert slik:

*Det eksplisitte integrasjonsperspektivet i Arbeid med bistand innebærer at særlig utsatte grupper yrkeshemmede skal kunne delta i "rolla som samfunnsborgar og som person i utvikling" (Kristiansen 1994:57) der hvor samfunnsmessige beslutninger blir fattet. Arbeid med bistand har dermed innebygd et deltakerdemokratisk perspektiv. For å lykkes med integrasjonsarbeid vil det med andre ord være nødvendig med en viss helhetsorientering: På oppgavenivå, innafor arbeidsorganisasjonen, vil det bli nødvendig å utvikle et mer inkluderende arbeidsmiljø og en mer fleksibel arbeidsorganisering. I omgivelsene utenfor arbeidsplassen vil det være nødvendig å utvikle lokale nettverk, som f.eks. ressurs- eller ansvarsgrupper rundt deltakeren (Blystad & Spjelkavik 1996:6).*

## Spredning av de norske erfaringene

Deler av evalueringsrapporten ble oversatt til engelsk (Blystad & Spjelkavik 1997) og de norske erfaringene fikk ganske stor oppmerk-

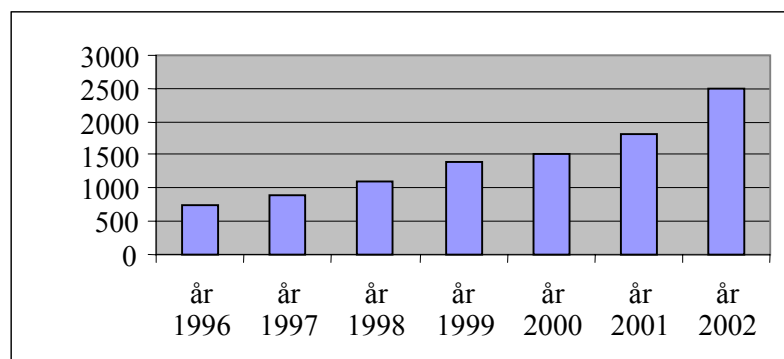
somhet i utlandet.<sup>9</sup> En annen publikasjon i kjølvannet av forsøksperioden var boka *Veien til en vanlig jobb. Nytt perspektiv på attføring* (Hernes mfl 1996) som også ble oversatt og utgitt i Sverige. Boka ble tatt inn i pensum ved flere høyskoler, og bidro dermed til spredning av kunnskapen om Supported Employment. Det ble også gjennomført en oppfølgingsundersøkelse noen år senere knyttet til personer med psykiske lidelser, med publikasjoner nasjonalt og internasjonalt (Schafft mfl 1999, Schafft & Spjelkavik 1999), hvor budskapet var at Arbeid med bistand var det av Aetats tiltak som fungerte best for personer med psykiske lidelser.

### Ordinært attføringstiltak 1996

Fra 1. januar 1996 ble Arbeid med bistand innført som et ordinært attføringstiltak i arbeidsmarkedsetaten, administrert gjennom tiltaksarrangører, som vanligvis er attføringsbedrifter eller arbeidssamvirkebedrifter.

Siden den gang er flere AB-enheter opprettet og flere tilretteleggere tilsatt. Dermed får også stadig flere yrkeshemmede arbeidssøkere assistanse fra tilretteleggere i Arbeid med bistand. Figuren under illustrerer utviklingen:

Figur 1: Utbygging av Arbeid med bistand.



Kilde: Aetat Arbeidsdirektoratet 2002. Kommentar: Nøyaktig antall plasser tilgjengelig for hvert år var som følger: 750 plasser i 1996, 900 i 1997, 1100 i 1998, 1400 i 1999, 1500 i 2000, 1765 i 2001, og 2460 i 2002.

<sup>9</sup> I sitt foredrag ved Attføringsbedriftenes Arbeid med bistand-konferanse i Trondheim 5.-6. desember 2002, viste Mike Evans i EUSE til at man på siste halvdel av 1990-tallet ofte så til Norge for inspirasjon.

Mens det i 1996 var plasser til 750 AB-deltakere, hadde Arbeid med bistand i 2002 en kapasitet til å hjelpe 2460 arbeidssøkere.

Det totale antallet registrerte yrkeshemmede arbeidssøkere i Aetatstiltak lå fra 1996 til 1999 på omtrent 54 000.<sup>10</sup> I 2000 ble 57 000 yrkeshemmede arbeidssøkere registrert, i underkant av 64 000 ble registrert i 2001, og noe mer enn 72 000 yrkeshemmede arbeidstakere ble registrert i 2002.

Tabellen under viser årsaker til at arbeidssøkere skrives ut av Arbeid med bistand, noe som gir en indikasjon på utførelsesresultatene i tiltaket.

Tabell 1: Sluttårsak for deltakere i Arbeid med bistand.

Sluttårsak	Antall personer	Prosent
Heltidsarbeid (>30t/u)	232	20
Deltidsarbeid (<30t/u)	182	15
Skole/utdanning/kurs	28	2
Langvarig sykemelding/ medisinsk rehabilitering	247	21
Omsorgsarbeid utenfor hjemmet/fødselsperm	23	2
Uføretrygd/alderspensjon	295	25
Arbeidsledig	101	9
Annet	79	6
I alt	1 187	100

Kilde: Aetat Arbeidsdirektoratet 2002. Kommentar: Tabellen viser sluttårsak for deltakere i Arbeid med bistand mai 2001 – desember 2002. Antall og prosent. Det er deltakerne selv som har oppgitt sluttårsak.

Av de arbeidssøkerne som sluttet i Arbeid med bistand i perioden mai 2001 til desember 2002, rapporterer 35 % at årsaken var at de fikk heltids- eller deltidsarbeid. Gjennomsnittet for jobbformidling for alle yrkeshemmede registrert i Aetat er ifølge våre opplysninger 42 %. Arbeid med bistand ligger altså noe under dette gjennomsnittet, men det må tas med i betraktningen at tiltaket gis til arbeidssøkere med forholdsvis omfattende yrkeshemninger.

2 % av deltakerne i Arbeid med bistand sluttet fordi de startet på utdanning. 9 % ble ordinært arbeidsledige. 21 % av de som sluttet

<sup>10</sup> Kilde: Aetat Arbeidsdirektoratet, *Beholdning yrkeshemmede fordelt på status*, årsgjennomsnitt 2003.

rapporterer at årsaken var langvarig sykemelding eller medisinsk rehabilitering, mens 25 % opplyser at de ble uføretrygdet eller alderspensjonert. Sistnevnte tall kan indikere at Arbeid med bistand til en viss grad brukes som avklaringsinstans, slik at det kommer arbeidsøkere inn i tiltaket som ikke er motiverte for arbeid eller hvor tiltaket ikke passer. Dette kan skyldes at Aetat de siste par år har lagt større vekt på å prøve flere for yrkesrettet attføring før uførepensjonering vurderes. Dette er ytterligere vektlagt i forbindelse med intensjonsavtalen om et mer inkluderende arbeidsliv.

Tabellen viser at 25 % av AB-deltakerne slutter i tiltaket på grunn av overgang til uføretrygd eller alderspensjon. Dette trenger ikke bety at de ikke er i jobb. En del AB-deltakere skrives ut av Arbeid med bistand til en kombinasjon av uføretrygd og arbeid. Det er også slik at yrkeshemmede med full uføretrygd kan ha en jobb med lønn inntil 1G (friinntektsbeløpet). Vi kan ikke med sikkerhet vite om disse oppfatter seg som arbeidstakere eller trygdemottakere. Det er rimelig å anta at også noen av de yrkeshemmede som i tabellen over sorterer under kategorien uføretrygd er i jobb. Det er også rimelig å anta at flere av arbeidstakerne som gikk over i deltidsarbeid også er trygdet.

### Kurs og utdanningstilbud

Parallelt med utbygningen av Arbeid med bistand er det blitt utviklet kurs- og utdanningstilbud for tilretteleggere. Firmaet Optima ble engasjert av Arbeidsdirektoratet ved 2 anledninger på 1990-tallet for å tilby opplæring til tilretteleggere i Arbeid med bistand. Ved oppstarten av Arbeid med bistand utviklet Optima et grunnopplæringstilbud rettet mot alle daværende tilretteleggere. Kurset var basert på gruppeoppgaver og oppgaveveiledning, og ble avholdt gjennom en serie samlinger ute i regionene. Attføringsbedriftene (AMBL) har flere ganger brukt Optima for grunnkurs for tilretteleggere i Arbeid med bistand. I 1999-2000 utviklet Optima i samarbeid med universitetene i Oxford og Cambridge og Cheshire County Council en mer formalisert utdanning ("Diploma in Supported Employment") spesielt rettet mot nyansatte tilretteleggere.

Firmaet Brikkene driver kurs og opplæring for personer ansatt i attføringsbedrifter, Aetat, trygdeetat, arbeidssamvirker og arbeidsmarkedstiltak. Deres grunnkurs retter seg mot personer som til daglig

arbeider med dagtilbud/arbeidstilbud for mennesker med ulike yrkeshemninger. Kurset inneholder forelesninger, gruppearbeid og praktiske øvelser og er blant annet innrettet spesifikt mot tilretteleggere i Arbeid med bistand.

Høgskolen i Agder har i samarbeid med Bransjeforeningen Attføringsbedriftene i EUs Leonardo-program utviklet et 10-vektallskurs med tema ”Yrkesrettet rehabilitering” og Kallerud Kompetansesenter holder basiskurs i attføring for ansatte i Attføringsbedrifter. Ingen av disse to kursene har noen spesifikk innretning mot Supported Employment.

Ved Høgskolen i Akershus startes det høsten 2003 et 30 studiepoengs videreutdanningstilbud i yrkesrettet rehabilitering med særlig vekt på Arbeid med bistand og Supported Employment. Høgskolen i Akershus samarbeider dessuten med Høgskolen i Oslo både om et 60 studiepoengs videreutdanningstilbud og om et Masterstudium i rehabilitering.

Det finnes ikke noe nasjonalt utdanningssystem for tilretteleggere i Arbeid med bistand. De fleste tilretteleggerne i Arbeid med bistand har imidlertid hatt tilgang til opplæring i Arbeid med bistand gjennom firma som Optima og Brikkene, samt mer generelle tilbud andre steder.

I Sverige finansierer Arbetsförmedlingen jevnlig 2 - 3 dagers introduksjonskurs i Supported Employment for nye konsulenter i Särskilt introduktions- och uppföljningsstöd (SIUS, som tilsvarer Arbeid med bistand i Norge). Et slikt tilbud finnes ikke i Norge. Dette kan skyldes at SIUS-konsulentene er organisatorisk tilknyttet Arbetsförmedlingen, mens Arbeid med bistand i Norge organiseres ved hjelp av tiltaksarrangører. Tiltaksarrangørene er arbeidsgiverne for tilretteleggerne i tiltaket, og opplæring skal dekkes av tilskuddssatsen for AB-enhetene.

### Interesseorganisering og faglig erfaringsutveksling

I takt med at Supported Employment fikk sterkere utbredelse på 1990-tallet, vokste det også fram organisasjoner som tok mål av seg å øke kunnskapen og spredningen av perspektivet. ”World Association of Supported Employment” (WASE) og ”European Union of Supported



Employment” (EUSE) ble viktige drivkrefter i den videre utviklingen. EUSE har med omtrent 18 måneders mellomrom arrangert europeiske fagkonferanser for personer knyttet til Supported Employment – den første ble avholdt i i Rotterdam i 1994. Deretter har konferansene vært arrangert i Dublin, Oslo, Roma, Edinburgh og den foreløpig siste i Helsinki i 2003.

Også i Norge er det kommet organisasjoner på dette området. Norsk forening for Supported Employment (NFSE) er en nasjonal forening tilknyttet den europeiske organisasjonen EUSE, og ble stiftet i sammenheng med etableringen av Arbeid med bistand i Norge. Forum for Arbeid med bistand (FAB) ble startet i 1996 og er en faglig interesseorganisasjon for personer som i sitt yrke fremmer inkludering av yrkeshemmede i arbeidslivet. Organisasjonen ble opprinnelig etablert av og for tilretteleggere i Arbeid med bistand, men åpnet i 2002 også for andre. Organisasjonen teller i 2003 omlag 300 medlemmer.

FAB og NFSE har jevnlig arrangert felles fagkonferanser. I tillegg organiserer AB-enhetene selv jevnlig regionale fagsamlinger. Bransjeforeningen Attføringsbedriftene arrangerer årlig en Arbeid med bistand-konferanse og Arbeidssamvirkenes Landsforbund (ASVL) arrangerer seminarer om Arbeid med bistand og andre tiltak.

## 2.6 Arbeid med bistand i 2003

Supported Employment er institusjonalisert i Norge primært gjennom arbeidsmarkedstiltaket Arbeid med bistand. Tiltaket finnes i de fleste større byene, men er mindre tilgjengelig på mindre steder og i distriktene. I 2003 teller tiltaket 129 AB-enheter, 410 tilretteleggere og 2460 tiltaksplasser (Aetat Arbeidsdirektoratet 2003). Antall plasser i hvert av fylkene varierer i omfang fra 66 plasser i Finnmark som er fylket med færrest tiltaksplasser, til 240 i Oslo som er fylket med flest tiltaksplasser.

### Rammer for Arbeid med bistand

Rammer for virksomheten, samt innholdet, reguleres gjennom *Forskrift om arbeidsmarkedstiltak, kravspesifikasjon for kjøp av tjenester i Arbeid med bistand*, samt utfyllende regler.

Aetat administrerer AB-tiltaket gjennom tiltaksarrangører. Disse må søke Aetat om å få opprettet AB-enheter, hvilket i praksis betyr å få finansiert tilretteleggerne. De aller fleste tiltaksarrangører er attføringsbedrifter eller arbeidssamvirkebedrifter.

Arrangør av tiltaket skal ifølge regelverket være organisert som en del av et arbeidssamvirke, en arbeidsmarkedsbedrift eller en annen skjermet virksomhet. Aetat kan imidlertid godkjenne annen organisering dersom det anses hensiktsmessig ut fra hensynet til gjennomføringen av tiltaket. Videre heter det i regelverket at det skal være egne ansatte tilretteleggere i tiltaket, og at tiltaket skal være organisert som en egen faglig og økonomisk enhet i virksomheten. Tiltaksarrangør mottar tilskudd som gis etter fast sats til dekning av tilretteleggerens lønnsutgifter og driftsutgifter knyttet til tjenesten.

### Forskrifter og kravspesifikasjon

Ifølge *Forskrift om arbeidsmarkedstiltak* skal Arbeid med bistand gi hensiktsmessig og nødvendig bistand med sikte på integrering av yrkeshemmede i ordinært arbeidsliv. Bistand kan gis i form av kompetansekartlegging og avklaring, bistand til å finne egnet arbeidsplass, tilrettelegging på arbeidsplassen, opplæring i arbeidsrelaterte og sosiale ferdigheter samt råd og veiledning til arbeidsgiver/tiltaksarrangør.

I januar 2002 innførte Arbeids- og administrasjonsdepartementet nye forskrifter for alle arbeidsmarkedstiltakene. På grunnlag av denne utviklet Aetat Arbeidsdirektoratet utfyllende regler og kravspesifikasjoner for alle de institusjonelle tiltakene (dvs. AMB-tiltaket, Arbeidspraksis i skjermet virksomhet, Varig tilrettelagt arbeid i arbeidssamvirker og Arbeid med bistand). Mål med det nye regelverket var bl.a. at Aetat skulle bli klarere på rollen som bestiller innenfor rammen av et kunde-/leverandørperspektiv og å avgrense forholdet mellom Aetat, tiltaksarrangør og tiltaket (Brannsten 2002).

Kravspesifikasjonen omhandler krav til tiltaksarrangør vedrørende samarbeidsavtale, årsrapport, inntak, innhold i tiltaket, rapportering og mal for oppfølgingsmøte. Hensikten er å sørge for at tiltaksdeltakerne ytes en tjeneste på et visst kvalitativt nivå. Kravspesifikasjonen er tenkt som et virkemiddel i arbeidet med å sette fokus på den servicen

tilretteleggerne yter overfor deltakerne i tiltaket. Dessuten fordrer kravspesifikasjonen at det utarbeides en kvalitetssikring på systemnivå av tiltaksarrangøren for Arbeid med bistand (jf Brannsten 2002).

Dette må forstås som et ønske om å styrke tiltaket kvalitetsmessig, både i forhold til brukere og i forhold til tiltaksarrangører. Oppmerksomheten blir i særlig grad rettet mot de samhandlingskravene som stilles til Aetat og tiltaksarrangør. Disse skal nedfelles i egne dokumenter, og rutiner og metoder som benyttes av tilretteleggerne i Arbeid med bistand skal også dokumenteres. Samarbeidsavtalen mellom Aetat lokal og tiltaksarrangør skal ”tilpasse kravspesifikasjonen til det som er nødvendig ut fra lokale forhold, kombinert med ordninger for å sikre et godt samarbeid mellom partene i kommende avtaleperiode” (Brannsten 2002).

Vi spurte tilretteleggere om de oppfatter kravspesifikasjonen som et egnet redskap for jobben de skal gjøre. På det tidspunktet vi gjennomførte undersøkelsen, var kravspesifikasjonen mange steder ennå ikke tatt i bruk og mange tilretteleggere hadde ikke lest den. Av dem som hadde lest den, fikk vi følgende svar:

*Tabell 2: Vurdering av kravspesifikasjonen som egnet arbeidsredskap for tilrettelegger.*

	Prosent n = 221
Veldig enig	31
Litt enig	50
Litt uenig	10
Veldig uenig	3
Vet ikke	6
	100

Tilretteleggenes svar.

Tabellen viser at de fleste tilretteleggerne som hadde lest kravspesifikasjonene er enige i at kravspesifikasjonen er et egnet redskap for arbeidet som tilrettelegger.

Tilretteleggerne i casetiltakene gav uttrykk for at de ser kravspesifikasjonen som en vektlegging av rutiner, kvalitetssikring, kontroll, dokumentasjon, evaluering og informasjonsflyt mellom sam-

arbeidende parter. Man oppfatter kravspesifikasjonen som krav til tiltaket fra bestiller av tjenester/service (Aetat lokal) og man opplever den som et verktøy for å beskrive og vurdere egen praksis i tiltaket. Mange tilretteleggere hevder likevel at kravspesifikasjonen ikke inneholder krav som sikrer oppfølging, ansvars plassering og rutiner ved skifte av saksbehandler ved Aetat lokal. Videre mener flere tilretteleggere at kravspesifikasjonen ikke inneholder krav til *hvordan* AB-prosessen skal gjennomføres, verken attføringsfaglig eller i forhold til brukermedvirkning. Intensjonen fra Aetats side er imidlertid at tiltaksarrangør skal utvikle faglig forsvarlig kvalitetssikring på systemnivå, og det forutsettes at det inngås lokale samarbeidsavtaler med tiltaksarrangør, AB-enhet og Aetat lokal som aktivt deltakende aktører.

### Nye målgrupper

Arbeid med bistand prøves for tiden ut også i forhold til nye målgrupper. Aetat Arbeidsdirektoratet har i de senere årene satt i gang to prøveprosjekter som knytter Arbeid med bistand tett opp til arbeidsmessig rehabilitering av målgrupper som er belastet med kriminalitet og rusmisbruk. Prosjektet "Ny start i arbeidslivet" er et samarbeidsprosjekt mellom Aetat Arbeidsdirektoratet og Justisdepartementet og har som hovedmål å bedre overgangen fra soning til ordinært arbeidsliv. "Ny start"-metodikken har fokus på sosial ferdighetstrening, og kobles sammen med tilretteleggermodellen i dette prosjektet (Røttereng & Hillestad 2002; Schafft & Spjelkavik 2001; Schafft 2003). "MARY" (Medikamentassistert rehabilitering i yrkeslivet) er et samarbeidsprosjekt mellom Aetat og Oslo Kommune Rusmiddelstaten. Målgruppe for dette prosjektet er metadonbrukere som ønsker en reintegrering i yrkeslivet. Hensikten med prosjektet er å utvikle et yrkesrettet rehabiliteringsopplegg for personer som er under medikamentassistert rehabilitering. Arbeid med bistand framstår som prosjektets viktigste formidlingsrettede virkemiddel (Schafft 2003). Arbeid med bistand prøves også ut i forbindelse med rehabilitering av personer med psykiske lidelser ved Fontenehuset i Oslo (Spjelkavik 2001, 2003). Det foregår også lokale forsøk i regi av Aetat Arbeidsdirektoratet ved 5 arbeidssamvirkebedrifter i utkantområder der det på grunn av lange reiseavstander ikke finnes tilbud om Arbeid med bistand og Arbeidspraksis i skjermet virksomhet. Hensikten med

forsøket er å skape større fleksibilitet lokalt mellom tiltakene og korte ned ventetiden mellom tiltakene.

## 2.7 Oppsummering

### *Supported Employment*

- Da forsøksprosjektet Arbeid med bistand ble introdusert i Norge på begynnelsen av 1990-tallet, representerte det et nytt faglig perspektiv for integrering av yrkeshemmede i det ordinære arbeidslivet.
- Supported Employment var i 1970-årene primært rettet mot diagnosegruppen personer med utviklingshemming, men perspektivet fikk etter hvert økt innflytelse på rehabiliteringsarbeidet i forhold til alle former for yrkeshemminger.
- Supported Employment ble utviklet i USA, men også i Europa er det blitt en stadig sterkere vektlegging av perspektivet gjennom prinsippet om inkludering og ordinært arbeid ("real jobs").

### *QUIP-kvalitetskriterier*

- "*Quality in Practice in Supported Employment*" (QUIP) ble gjennomført 2000-2002 i EUs Leonardoprogram. Prosjektet utviklet et sett av internasjonale kvalitetskriterier for Supported Employment.

### *Arbeid med bistand*

- I 2003 finnes det Arbeid med bistand i de fleste større byene i Norge. Tiltaket omfatter 129 enheter, 410 tilretteleggere og 2460 tiltaksplasser. Av de arbeidssøkerne som sluttet i Arbeid med bistand i perioden 2001 - 2002 fikk 35 % heltids- eller deltidsarbeid, mens 25 % ble uføretrygdet eller alderspensjonert.
- Potensialet for utvikling av flere og bedre integrerte tilbud for yrkeshemmede er fremdeles stort. Målet for attføringsarbeidet framover bør være å styrke inkluderingstilbudet og dermed redusere behovet for skjermete virksomheter.



## Del II

# Deltakerne i Arbeid med bistand

I denne delen (kapittel 3) skal vi gi en oversikt over hvem arbeidssøkerne i Arbeid med bistand er og hvilke mål de har. Vi skal se hvordan arbeidssøkerne definerer sine bistandsbehov, samt hvilken bakgrunn, utdanning og arbeidspraksis de har. Vi skal fortløpende sammenlikne med data fra Arbeid med bistands forsøksperiode i første halvdel av 90-tallet.





# 3

## Arbeidssøkerne

### 3.1 Definisjon av målgruppen

I Stortingsmelding nr. 8 (1998-1999) heter det at man registrerer en person som yrkeshemmet arbeidssøker dersom han har fysiske, psykiske eller sosiale funksjonshemminger som svekker sjansene til å få arbeid. Dersom funksjonshemmingen ikke svekker muligheten til å få arbeid, vil personen bli registrert som ordinær arbeidstaker. Samme stortingsmelding definerer funksjonshemming som *”eit mishøve mellom individet sine føresetnader og krav frå miljøet og samfunnet si side til funksjon på område som er vesentlege for å etablere og halde ved lag eit sjølvstendig og sosialt tilvere”* (kapittel 2.1).

Ifølge Forskrift om arbeidsmarkedstiltak (§6-2) tilbys Arbeid med bistand personer med så omfattende yrkeshemminger at de har et særlig behov for tett og bred oppfølging for å få eller beholde arbeid. Dette er personer *”som har fått sin evne til å utføre inntektsgivende arbeid nedsatt, eller har fått sine muligheter til å velge yrke eller arbeidsplass vesentlig innskrenket”* (§ 1-2).

Det sentrale er altså at personen har fått svekket sine evner og muligheter for å komme i arbeid av fysiske, psykiske eller sosiale årsaker. I utfyllende regler for Arbeid med bistand (§ 6-4) rettes i tillegg et krav til tiltaksarrangør om at Arbeid med bistand fortløpende skal ta inn de personer som Aetat henviser, og at dette skal skje i henhold til tilretteleggergruppens arbeidskapasitet. Tiltaksarrangør eller tiltaket selv avgjør ikke hvem som skal rekrutteres til tiltaket. Arbeid med bistand har ifølge regelverket plikt til å ta inn de personene som henvises fra Aetat lokal og regelverket bestemmer også antallet arbeidssøkere i tiltaket: *”Et minimumskrav er at tilretteleggergruppen gjennomsnittlig arbeider med 6 yrkeshemmede arbeidssøkere pr. tilrettelegger til enhver tid. Tilretteleggere som arbeider med yrkeshemmede arbeidssøkere med mindre behov for tett og langvarig oppfølging på arbeidsplassen bør kunne ha flere deltakere i tiltaket.”*

### 3.2 Rekruttering til tiltaket

I desember 2002 deltok 2023 arbeidssøkere i Arbeid med bistand, og gjennomsnittet for 2002 var 1797 arbeidssøkere.<sup>11</sup> Det totale antallet tilgjengelige plasser i Arbeid med bistand var 2460 i 2002. Det er med andre ord avvik mellom antall registrerte deltakere og antall opprettede plasser for tiltaket. Dette skyldes utvidelsen av tiltaket fra 1765 plasser i 2001 til 2460 plasser i 2002. Antallet deltakere i Arbeid med bistand er stigende.

Flere av AB-deltakerne har fått informasjon om tiltaket også fra andre enn Aetat som er henvisende instans. Noen oppgir at de ble rådet til å kontakte tiltaket gjennom sine tidligere jobber, noen nevner sosialkontor, skole eller veileder. Dette tyder på at støtteapparat og nettverk rundt målgruppa er klar over tiltaket, og at kanaler og kontaktlinjer mellom etater og instanser finnes.

Det kan også skyldes tilfeldigheter at man havner i Arbeid med bistand. En tidligere deltaker i Varig tilrettelagt arbeid fortalte at han ble spurt om han ville være med over i Arbeid med bistand da en ansatt i Arbeidssamvirkebedriften sluttet for å bli tilrettelegger i Arbeid med bistand. Vedkommende er i dag i fast jobb i det ordinære arbeidsliv. *”Jeg hørte aldri om Arbeid med bistand da jeg var i ASVO”*, fortalte vedkommende. En tidligere deltaker i Arbeidsforberedende trening (nå APS) fortalte at han mistriivdes der og tok på eget initiativ kontakt med Aetat lokal og ba om *”ordentlig jobb”*. Han ble da satt i kontakt med Arbeid med bistand og er nå i fast jobb. Han hadde heller aldri før hørt om Arbeid med bistand.

### 3.3 Alder og kjønn

Tabellen under gir en oversikt over AB-deltakernes gjennomsnittlige sammensetning fordelt etter kjønn og alder:

---

<sup>11</sup> Kilde: Aetat Arbeidsdirektoratet, *Oversikt over antall arbeidssøkere i Arbeid med bistand 2002*.

Tabell 3: Arbeidssøkere i Arbeid med bistand fordelt på kjønn og alder 2002.  
Prosent.

	Kvinne r n = 771	Menn n = 1026	Totalt n = 1797
19 år og under	2	2	2
20-29 år	38	46	43
30-39 år	30	28	29
40-49 år	22	17	19
50-59 år	8	7	7
60 år og over	0	0	0
Totalt	100	100	100

Kilde: Aetat Arbeidsdirektoratet

Majoriteten av AB-deltakerne er mellom 20 og 50 år, og den største andelen her er de mellom 20 og 29 år. Det er flere menn enn kvinner som deltar i tiltaket. En slik overvekt av mannlige deltakere i tiltaket ble også dokumentert under Arbeid med bistands forsøksperiode. Den gang var 64 % av deltakerne menn og 37 % kvinner (Blystad & Spjelkavik 1996). Kvinneandelen i 2002 hadde steget til 43 % (basert på gjennomsnittet for 2002). Det er for øvrig kun små forskjeller mellom menn og kvinner når det gjelder aldersfordelingen, men det er en skjevhet i retning av flere menn i de yngre aldersgrupper.

Tabellen over viser at omtrent 43 % av AB-deltakerne er i alderen 20-29 år. Blystad & Spjelkavik (1996) fant at hele 52 % av deltakerne i forsøksperioden var i tilsvarende aldersgruppe. 29 % av deltakerne i 2002 er i alderen i 30-39 år, mens andelen i denne aldersgruppa i forsøksperioden var 21 %. Mens bare 15 % av deltakerne under forsøksperioden var over 40 år, befinner 26 % av deltakerne seg i tilsvarende aldersgruppe i 2002. Det er altså i 2002 en mindre andel AB-deltakere i de yngre aldersgrupper og en større andel deltakere i de eldre aldersgruppene enn hva som var tilfelle i forsøksperioden. Dette kan indikere at det ikke kommer spesielt mange arbeidssøkere til Arbeid med bistand direkte fra skole, selv om dette har vært et satsningsområde for tiltaket.

### 3.4 Utdanning

Tabellen under viser AB-deltakernes utdanning:

Tabell 4: Arbeidssøkers utdanning 2002.

	Prosent n=429
Ikke fullført grunnskole	2
Fullført grunnskole/ ungdomsskole	27
Grunnkurs videregående skole (1. klasse)	23
Videregående kurs på vg. skole	31
Fagbrev	8
Mesterbrev	0
1-4 års utdanning fra høyskole/ universitet	8
Over 4 års utdanning fra høyskole/ universitet	2
Total	100

Svar fra arbeidssøkere på spørsmål om høyeste fullførte utdanning.

Det er få arbeidssøkere i Arbeid med bistand som har høyere utdanning. De fleste har fullført grunnskole, men litt over halvparten av arbeidssøkerne har ikke fullført videregående skole. Dette samsvarer med annen kunnskap om yrkeshemmede - blant annet at yrkeshemmede arbeidssøkere har lavere utdanningsnivå enn ordinære arbeidssøkere (jf Frostad mfl 2000). Noe over 30 % av arbeidssøkerne i vårt materiale har fullført kurs på videregående skole, og nesten 10 % av arbeidssøkerne har utdanning fra høyskole eller universitet.<sup>12</sup> 58 % av arbeidssøkerne har også kurs eller ulike utdanningsvarianter ut over de kategoriene tabellene ovenfor viser. Hele 212 arbeidssøkere oppgir å ha hatt ulike kurs. 42 av disse oppgir forskjellige datakurs hvorav datakortet er hyppigste svar. 26 personer oppgir truckførerkurs, og 18 personer oppgir folkehøgskole. Det er ut over dette stor variasjon i datamaterialet. Noen av kursene gir direkte arbeidskompetanse, andre er det vanskelig å vurdere. Flere arbeidssøkere opplyser at de har fått tilrettelagt skolegangen sin.

<sup>12</sup> Aetats data på arbeidssøkernes utdanning avviker noe fra tallene presentert her. Disse tallmaterialene er ikke direkte sammenlignbare da de er innhentet på forskjellig måte og med noe forskjellige kategoriseringer, særlig ved at våre data skiller ut fagbrev/mesterbrev som egne kategorier. Aetats oversikt har også en forholdsvis stor gruppe som man mangler opplysninger for.

### 3.5 Arbeidserfaring

De fleste AB-deltakere har arbeidserfaring fra vanlig arbeid. Vårt materiale ga følgende fordeling:

*Tabell 5: Arbeidssøkers arbeidserfaring fra vanlig arbeid*

	Prosent N = 419
Ingen arbeidserfaring	13
Praksis under skolegang	12
Kortvarige arbeidsforhold	19
Et eller flere arbeidsforhold mellom 1 og 4 år	19
Et eller flere arbeidsforhold som varte over 4 år	26
Kombinasjon	11
Total	100

Arbeidssøkernes svar.

13 % av arbeidssøkerne har ingen arbeidspraksis. 31 % har noe praksis fra skolegang og kortvarige ansettelsesforhold. Ca. 45 % av arbeidssøkerne har vært i arbeidsforhold som har vart i over 1 år. Det betyr at nesten halvparten av arbeidssøkerne i Arbeid med bistand er personer som av en eller annen grunn har gått ut av det ordinære arbeidslivet.

Under forsøksperioden for Arbeid med bistand hadde til sammenligning 15 % av arbeidssøkerne ingen arbeidserfaring mens 19 % av arbeidssøkerne hadde erfaring fra praksis under skolegang. 33 % hadde erfaring fra kortvarige arbeidsforhold og like mange (33 %) av arbeidssøkerne hadde erfaring fra langvarige arbeidsforhold med over 1 års varighet (Blystad & Spjelkavik 1996). I 2002 har altså en større andel AB-deltakere erfaring fra langvarige ordinære arbeidsforhold enn i forsøksperioden. Færre arbeidssøkere har erfaring fra praksis under skolegang, og færre arbeidssøkere har korte arbeidsforhold i det ordinære arbeidslivet bak seg, enn det som var tilfelle i forsøksperioden.

Aetats registre<sup>13</sup> viser at av de som har oppgitt yrkesbakgrunn, har de fleste erfaring fra industriarbeid. Servicearbeid er også vanlig. Blant

<sup>13</sup> Kilde: Aetat Arbeidsdirektoratet: Beholdning arbeidssøkere i Arbeid med bistand fordelt på yrkesbakgrunn oktober 2002.

kvinner dominerer erfaringene fra helse, pleie og omsorg. Få arbeidssøkere har bakgrunn fra yrkeskategorier som krever høy kompetanse.

### 3.6 Tidligere deltakelse på arbeidsmarkedstiltak

Blystad & Spjelkavik (1996) fant at mange av arbeidssøkerne under forsøksperioden hadde erfaring fra deltakelse i andre arbeidsmarkedstiltak før de kom til Arbeid med bistand. Vårt materiale viser at det fortsatt er vanlig at arbeidssøkerne i Arbeid med bistand har deltatt i andre arbeidsmarkedstiltak tidligere.

Tabell 6: Tidligere deltagelse i arbeidsmarkedstiltak.

	Prosent n = 437
AMO-kurs	27
Hospitering/ lønnstilskudd	26
Arbeidspraksis i skjermet virksomhet (APS)	26
Utdanning på attføring	22
Arbeidsmarkedsbedrifter (AMB)	17
Varig tilrettelagt arbeid (VTA)	9
Annet	7

Arbeidssøkernes svar. Svarene er ikke gjensidig utelukkende.

Tabellen viser at 26 % av AB-deltakerne i 2002 har deltatt i Arbeidspraksis i skjermet virksomhet, 27 % har deltatt på AMO-kurs og 26 % har vært på Hospitering/lønnstilskudd. Noe færre arbeidssøkere har tatt utdanning på attføring (22 %) eller vært deltaker i Arbeidsmarkedsbedrifter (17 %). I tillegg til disse oppgir 14 % av arbeidssøkerne at de har deltatt i Arbeid med bistand før. Fordelingen på tiltakstype er dermed nokså jevn, men det er få som har deltatt i Varig tilrettelagt arbeid. Det kan tenkes at potensialet for overgang av deltakere fra Varig tilrettelagt arbeid til Arbeid med bistand ikke er fullt utnyttet, men her kan det finnes ”skjulte dagsordener”: De VTA-deltakerne som kunne være aktuelle for arbeid i det ordinære arbeidslivet vil ofte være de best fungerende i Arbeidssamvirkebedriftene, og er dermed personer Arbeidssamvirkene av produksjonsmessige hensyn kan ha behov for å beholde (jf Seierstad mfl 1998, Lissens & Van Audenhove 2000).

Tabellen nedenfor viser hvor mange AB-deltakere som har deltatt på flere arbeidsmarkedstiltak før de kom inn i Arbeid med bistand.

Tabell 7: Deltatt på antall tiltak tidligere.

Antall tiltak	Prosent n = 437
0	23
1	36
2	23
3	13
4	4
5	1
Total	100

Arbeidssøkernes svar.

Litt under en fjerdedel av arbeidssøkerne oppgir at de *ikke* har deltatt i noen andre arbeidsmarkedstiltak tidligere. For nesten to tredjedeler er Arbeid med bistand andre eller tredje tiltak de deltar i, mens det er en gruppe på ca. 17 % som har hele tre eller flere arbeidsmarkedstiltak bak seg.

Mange av disse arbeidssøkerne har med andre ord vært forsøkt utført tidligere. Vi kan se på denne tiltakserfaringen på flere måter. På den ene siden kan dette være en indikasjon på at det er vanskelig å finne riktig tiltak for disse arbeidssøkerne, og at de kanskje heller har behov for kvalifisering. På den andre siden kan det være bevisst tiltaks-kjeding det her er snakk om, slik at tiltakserfaringene er del av et planlagt attføringsløp i tråd med ”trappetrinnspektivet” (”train-then-place”). Vi kan heller ikke se bort fra at det kan være uttrykk for mangelfullt planlagte eller tilfeldige attføringsløp, og dermed en indikator på en uintendert tiltakskarriere. Arbeid med bistand har vært et relativt lite tiltak med begrenset kapasitet, og det kan dermed tenkes at flere av arbeidssøkere ikke har hatt mulighet til å delta i tiltaket før nå, slik at andre, skjermete tiltak nærmest har vært ”ventestasjoner”.

### 3.7 Lengden på deltakelsen i tiltaket

I Utfyllende regler for Arbeid med Bistand heter det at tilrettelegger skal arbeide for at tiltaksdeltaker får fast tilsetting hos arbeidsgiver på et tidligst mulig tidspunkt.

Arbeidssøkere kan delta i Arbeid med bistand i inntil 3 år. Deltakelsen fortsetter når arbeidssøkeren får jobb – poenget er at dette gir mulighet for oppfølging av arbeidssøkeren i jobben. Gitt at arbeidssøkeren kommer raskt i jobb, kan en med andre ord bruke mye av varigheten i tiltaket til oppfølging i jobben. Dermed øker sjansen for at arbeidstakeren fra Arbeid med bistand ikke bare får en jobb, men også beholder den. I internasjonal sammenheng er maksimumslengden på 3 år for de fleste arbeidssøkerne antakelig romslig.<sup>14</sup>

Tabellen nedenfor viser hvor lenge de arbeidssøkerne som deltok i Arbeid med bistand på det tidspunktet undersøkelsen ble gjennomført hadde vært med i tiltaket:

Tabell 8: Hvor lenge arbeidssøker har vært med i AB

	Prosent n=436
< 3 måneder	13
3 mnd – 1 år	44
1 – 2 år	24
2 – 3 år	14
> 3 år	4
Total	100

Svar fra arbeidssøkerne.

Det mest overraskende er at det er så få av de som deltar i tiltaket som har vært med lenge. Dette fordi vi forventet at AB-deltakerne ville trenge lang oppfølging. De fleste arbeidssøkerne i vårt materiale har vært med i Arbeid med bistand lengre enn 3 måneder, men majoriteten (57 %) har ved undersøkelsestidspunktet deltatt mindre enn 1 år. Nesten halvparten har vært med mellom 3 måneder og et år, mens bare 1 av 4 arbeidssøkere har vært med mellom 1 og 2 år. Den korte tiltakstiden kan skyldes utbygningen av tiltaket og kort fartstid hos tilretteleggerne. Siden halvparten av tilretteleggerne har mer enn 2 års erfaring fra den AB-enheten de jobber i nå (jf tabell 45), virker likevel ikke denne forklaringen å være helt dekkende. Den korte tiltakstiden blant arbeidssøkerne kan også skyldes relativt rask avslutning på

<sup>14</sup> I Sverige gis oppfølgingsstøtte i jobben vanligvis i 6 måneder – i enkelte tilfeller kan en viss oppfølging forlenges til ett år (<http://www.amv.se/faktablad/sius.pdf>). I enkelte tilfeller, som ved overgang fra soning i institusjon og skole, kan varigheten i Arbeid med bistand forlenges



deltakelsen etter eventuell videreformidling til annet tiltak eller til jobb. Ut fra dette mener vi det kan være grunn til å spørre om det brukes for lite tid i tiltaket på oppfølging etter at arbeidssøkeren har fått jobb i det ordinære arbeidslivet. Dette er et tema vi skal komme tilbake til senere.

### 3.8 Diagnosegrupper

Tabellen under gir en oversikt over diagnosefordelingen blant AB-deltakere de siste årene:

*Tabell 9: Diagnosesammensetning deltakere i AB 2000, 2001, og sep. og okt. 2002. Prosent.*

	Gj.snitt 2000 n = 1484	Gj.snitt 2001 n = 1643	Gj.snitt sept/ okt. 2002 n = 1833
Psyk./misbruksproblemer	29	31	30
Sykdommer i ledd, muskulatur og skjelett	10	12	14
Psyk. Utviklingshemming	15	13	12
Nevrolo. Lidelser og skader	14	13	12
Ukjent/annensykdom	10	9	10
Sosial mistilpasning	10	10	9
Sansedefekter	5	5	5
Forskjellige sykdommer og skader	5	5	5
Lungelidelser/allergier	1	1	2
Hjerte/karsykdommer	0	1	1
I alt	100	100	100

Kilde: Aetat Arbeidsdirektoratet 2002

Tabellen viser at diagnosesammensetningen har vært stabil de siste årene. Psykiske problemer og misbruksproblemer utgjør den største diagnosegruppen i Arbeid med bistand, og er dobbelt så stor som den nest største gruppen, sykdommer i ledd, muskulatur og skjelett. Andelen AB-deltakere med sykdommer i ledd, muskulatur og skjelett har steget noe de siste årene, mens andelen med diagnosen utviklingshemming og nevrologiske lidelser har sunket noe i samme periode.

Under forsøksperioden for Arbeid med bistand utgjorde utviklingshemmede den største diagnosegruppen - 32 %. 19 % hadde diagnosen

psykiske lidelser og misbruksproblemer, 13 % hadde nevrologiske lidelser og skader, og 6 % ble definert som sosialt mistilpassede. Dette var de 4 største diagnosegruppene i 1996 (Blystad & Spjelkavik 1996).

Vi finner altså de samme diagnosegruppene i Arbeid med bistand i 2002 som i forsøksperioden, men fordelingen har forskjøvet seg noe. Psykiske lidelser og misbruksproblemer er i 2002 den største diagnosegruppen, og utviklingshemming er sammen med nevrologiske lidelser tredje størst (jf tabell 9). Den nest største gruppen i 2002 er sykdommer i ledd, muskulatur og skjelett. Andelen psykiske lidelser/misbruksproblemer og sykdommer i ledd, muskulatur og skjelett har altså steget siden 1996, mens andelen med utviklingshemming har sunket noe. Denne forskyvningen er antakelig utslag av Stortingets prioritering av å utvikle arbeidstilbud for personer med slike psykiske lidelser.<sup>15</sup>

Deltakerne i Arbeid med bistand er for øvrig i all hovedsak nordmenn. Om lag 2 % av arbeidssøkerne har ikke norsk statsborgerskap. Casestudiene viste innslag av språk- og kulturproblemer i forbindelse med ikke-nordiske arbeidssøkere, selv om dette normalt ikke vil defineres som en yrkeshemming. Utfordringer knyttet til denne tematikken vil være større i sentrale strøk hvor populasjonen av mennesker som har annen etnisk bakgrunn enn norsk/nordisk er størst.

### Diagnosegruppen psykiske lidelser

Arbeid med bistand framstod for Schafft mfl (1999) som det av Aetats enkelttiltak som hadde den mest egnede metodikken med hensyn til de attføringsbehovene som mange personer med psykiske lidelser har. Det ble framhevet at tiltaket er individorientert, fleksibelt og har en innretning mot ordinært arbeid. Flexibiliteten i tiltaket er av stor betydning for personer med psykiske lidelser. Mange har vanskelig for å arbeide fast på hel- eller deltid, og tilrettelegger kan – i samarbeid med arbeidsgiver, deltaker og behandlingssiden – avtale arbeidstider og arbeidsoppgaver som er tilpasset personens arbeidskapasitet og ”bølgedalproblematikk”. Schafft mfl (1999) vurderte kapasiteten i

---

<sup>15</sup> Jf Stortingsproposisjon nr. 63 (1997-98), Om opptrappingsplan for psykiske helse 1999-2006.

Arbeid med bistand som langt fra stor nok til å kunne gi tilbud til alle attføringssøkere med psykiske lidelser som kunne dra nytte av tiltaket.

Dette er funn som har støtte i internasjonal forskning. Bond et al. (1995, 1997) konkluderer tilsvarende at for mennesker med psykiske lidelser er tidlig utplassering i ordinært arbeid – med intensiv støtte – mer effektivt enn tilnærminger der arbeidsforberedende trening inngår. I sine studier fant Bond et al. signifikante fordeler og gevinster knyttet til bruk av praktiske tilnærminger innenfor Supported Employment også for mennesker med *alvorlige* sinnslidelser. En betydelig større andel arbeidssøkere med alvorlige psykiske lidelser oppnådde tilsetninger i det ordinære arbeidslivet gjennom bruk av metoder basert på Supported Employment enn gjennom tradisjonelle og allmenne attføringstiltak.

Bond et al. (1997) framholder noen prinsipper med særlig viktighet i forhold til yrkesmessig rehabilitering av personer med alvorlige psykiske lidelser:

- Arbeidssøkere med alvorlige psykiske lidelser trenger direkte assistanse for å få og beholde en jobb. Ansettelsesprosenten for denne målgruppen blir ikke høyere uten et direkte fokus på det ordinære arbeidsmarkedet, det er ikke nok med case-management-tilnærminger, ferdighetstrening eller skjermet arbeidstrening.
- ”Place-and-train”-modeller øker ansettelsesgraden mer enn gradvise tilnærminger til arbeidslivet (”train-and-place”).
- Et støtteapparat organisert som tverrfaglige team (Case Management/Assertive Community Treatment) med både attføringskompetanse og klinisk kompetanse er mer effektivt overfor personer med psykiske lidelser enn et tradisjonelt og fagsegregert hjelpe-tilbud.

Mueser et al. (1997) peker på ytterligere noen kvaliteter ved gode attføringsstrategier i forhold til mennesker med alvorlige sinnslidelser:

- Effektive intervensjoner tenderer mot å være direkte og atferd-orienterte.
- Hver enkelt metode eller tilnærming er lite generaliserbar, men intervensjonen bør komme nær pasientenes naturlige omgivelser.
- Korttidsintervensjon er mindre effektiv enn langtidsintervensjon.
- Effektive program kombinerer ofte ferdighetstrening med miljøstøtte.

Supported Employment kommer hos Mueser et al. (1997) bedre ut som attføringstiltak rettet mot mennesker med psykiske lidelser enn både Case-Management, sosial ferdighetstrening og familieintervensjon. Spjelkavik (2003) rapporterer at det å innlemme tilretteleggere fra Arbeid med bistand ved Fontenehuset i Oslo ser ut til å være en effektiv strategi overfor personer med en psykiatrisk sykdomsbakgrunn. Her virker miljøet ved Fontenehuset motiverende for brukerne, de kan prøve seg i arbeidslivet gjennom overgangsarbeidsplasser, og tilretteleggerne i Arbeid med bistand kan konsentrere seg om å yte bistand i forhold til den yrkesmessige rehabiliteringen.

### 3.9 Bistandsbehov

De fleste arbeidssøkerne oppgir at de trenger hjelp med direkte jobbrelaterte problemer for å nå målene sine. Arbeidssøkerne er redde for å feile i jobbsøkningsprosessen, og bekymrer seg for den første kontakten med arbeidsgiver. Noen peker på at de ikke tror de vil greie seg alene på det åpne jobbmarkedet. Arbeidssøkerne mener derfor at de trenger bistand for å nå målene sine. Tallene nedenfor gir et bilde av ulike bistandsbehov arbeidssøkerne har.

Tabell 10: Hva slags bistand arbeidssøkere trenger fra tilrettelegger.

	Prosent
	n =
	437
Finne ledige stillinger som kan passe for meg	66
Søke på jobber	38
Hjelpe arbeidsgiver med å få tilrettelagt arbeidet for meg	32
Hjelp til jobbintervjuer	28
Hjelpe meg med å håndtere problemer på arbeidsplassen	24
Få ordnet opp i bolig, økonomiske problemer mm. slik at jeg kan konsentrere meg om jobben	18
Sosial kontakt	16

Arbeidssøkernes svar. Svarene er ikke gjensidig utelukkende.

Arbeidssøkerne gir uttrykk for at det behøves assistanse når det gjelder å finne aktuelle jobber, søke på dem, samt når det gjelder å mestre og klare å beholde en jobb. Det handler i stor grad om å få kontakt med arbeidsgiver og finne ut hva arbeidssøker skal og kan gjøre i jobben. Det er særlig det å finne jobbene, og å søke på dem

arbeidssøkerne opplever at de trenger hjelp til. Litt over en fjerdedel av arbeidssøkerne trenger hjelp til jobbintervjuer. Nesten en tredjedel trenger også hjelp til tilrettelegging av arbeidet, og nesten en fjerdedel av arbeidssøkerne trenger hjelp fra tilrettelegger til å håndtere problemer av ulik art på arbeidsplassen. Svarene indikerer at en god del av arbeidssøkerne opplever at de trenger hjelp av tilrettelegger på arbeidsplassen også etter at jobbforholdet er etablert. Dette kan forklare hvorfor deltakere i Arbeid med bistand som har fått jobb oppgir at deres mål er nådd, samtidig som de fortsatt er deltakere i tiltaket (jf kap. 3.11).

To av svarkategoriene i tabellen ovenfor omhandler bistandsbehov som ikke er direkte jobbrelatert. Nesten en av fem arbeidssøkere oppgir at de trenger hjelp til å få ordnet opp i problemer med bolig og økonomi, og en av seks arbeidssøkere oppgir at de har behov for sosial kontakt. I noen tilfeller er det også behov for at tilrettelegger skal ha en støttefunksjon av mer psykisk art. Dette kan gjelde situasjoner der arbeidssøker skal møte sin potensielle arbeidsgiver, samt i forbindelse med de problemer og bekymringer arbeidssøkerne møter underveis i en jobbsøkeprosess. Arbeidssøkerne oppgir at de trenger noen å snakke med, noen som kan være med på intervju, noen som kan gi oppfølging til man har lært seg arbeidsoppgavene skikkelig eller til man er trygg i arbeidsmiljøet.

### 3.10 Hindre for å få jobb

Selv om arbeidssøkers diagnose er av betydning i forbindelse med selve henvisningen til Arbeid med bistand, er det ofte ikke noen direkte sammenheng mellom diagnose og hva arbeidssøkeren i praksis opplever som hindringen for å få og beholde en jobb. Tabellen under viser fordelingen av de hindringer arbeidssøkerne selv mener er størst når det gjelder å få jobb:

Tabell 11: Viktigste hindre for å få seg jobb.

	Prosent
	n = 436
Psykiske problemer	36
Fysiske begrensninger eller handikap	31
For lite skolegang	30
Konsentrasjonsproblemer	27
Lærevansker/ lesevansker	23
Kommunikasjonsproblemer	18
Rusproblemer	4

Arbeidssøkernes svar. Svarene er ikke gjensidig utelukkende.

Psykiske problemer og fysiske handikap er de hyppigst oppgitte hindre for å få seg jobb, tett etterfulgt av lite skolegang og konsentrasjonsproblemer. Rusproblemer er forholdsvis sjelden oppgitt som problem. Arbeidssøkere som har lese- og lærevansker oppgir også at de opplever problemer med hukommelse og tempoet som kreves i arbeidet.

Arbeidssøkernes rapportering om viktigste hindre samsvarer i hovedtrekk med diagnosefordelingen (jf tabell 9). Psykiske problemer og misbruksproblemer er hyppigste diagnose blant AB-deltakerne, og arbeidssøkerne rapporterer også oftest psykiske problemer som viktigste hinder for å få seg jobb. Arbeidssøkerne oppgir fysiske begrensninger som nest største hinder, mens sykdommer i ledd, muskulatur og skjelett er nest største diagnose.

Noen arbeidssøkere i Arbeid med bistand beskriver sin egen opplevelse av yrkeshemmingen slik:

”Jeg jobber sakte aleine, og husker dårlig.”

”Jeg mister energien, kan bare jobbe 3 timer, etter det er jeg dødssliten.”

”Jeg leser og skriver sakte, og har vanskeligheter med å lære.”

”Kroppen min blir sliten og stiv hvis tempoet blir skrudd opp.”

”Det er vanskelig å fokusere på en ting om gangen, jeg blir lett distraheret.”

I casestudiene fant vi at arbeidssøkerne har lettere for å beskrive egen yrkeshemming enn å oppgi hvilken diagnose de har. Flere arbeidssøkere gir uttrykk for at de ikke liker å få en ”merkelapp”. Diagnose-

begrepet kan oppleves stigmatiserende og fremmedgjørende. Tilretteleggerne gir uttrykk for at dialogen med arbeidssøker i større grad dreier seg om praktiske utfordringer og hvordan en skal gå fram for å finne løsninger på disse, enn om diagnoser man ikke kan gjøre noe med.

Tilretteleggerne forstår av arbeidssøkernes hindre for å få jobb sammenfaller på flere punkter med arbeidssøkernes egne opplevelser. Både tilretteleggerne og arbeidssøkerne oppgir psykiske lidelser som det viktigste hinderet for å få og beholde en jobb. Fysiske begrensninger og manglende utdanning som hinder ligger også høyt hos begge aktørgrupper.

Under Arbeid med bistands forsøksperiode vurderte tilretteleggerne atferdsproblemer, lærevansker, manglende kompetanse og fysiske hindringer som de største hindrene for å få jobb (Blystad & Spjelkavik 1996). Tilretteleggerne vurdering av hvilke hindre arbeidssøkerne har, har dermed endret seg i takt med målgruppeforskyvningen som vi tidligere har beskrevet (jf kapittel 3.8).

Tilretteleggerne oppgir i 28 % av tilfellene generell sosial yrkeshemming som viktig hinder for at arbeidssøkerne skal få og beholde en jobb. Over 11 % av tilretteleggerne vurderer økonomiske problemer som de viktigste hindrene, og nesten 10 % oppgir rusproblemer. Også atferdsproblemer og manglende motivasjon nevnes. Manglende motivasjon som hinder kan synes overraskende sett i lys av at langt de fleste arbeidssøkerne tydelig har det å få jobb i ordinært arbeidsliv som mål for deltakelse i tiltaket. Noe av motivasjonsproblematikken oppstår antakelig med de arbeidssøkerne som er havnet i Arbeid med bistand for avklaring. Det kan være at dette ikke er riktig målgruppe for Arbeid med bistand, særlig om en legger til grunn at det er ønsket om jobb som skal være arbeidssøkerens motivasjonsgrunn for å velge Arbeid med bistand. På den andre siden er det mange arbeidssøkere som har jobb som mål, men hvor motivasjonen i forhold til det å delta på det ordinære arbeidsmarkedet allikevel svinger. "Manglende motivasjon" kan for mange arbeidssøkere med sosial yrkeshemming og/eller psykiske lidelser bety ambivalens eller svingninger fra en dag til den neste, det kan bety usikkerhet, angst, utrygghet, og ikke minst blandete følelser i forhold

til opplevde krav og tiltro til egen mestring (Røttereng & Hillestad 2002).

Tilretteleggerne framhever at en del av hindrene for å få og beholde en jobb forekommer samtidig. Vi finner for eksempel i vårt materiale at arbeidssøkere med rusproblemer også har en økt tendens til å mangle motivasjon for jobb, mens arbeidssøkerne som mangler arbeidserfaring eller formell utdanning ikke har tendens til å mangle motivasjon.<sup>16</sup>

### 3.11 Deltakernes mål og måloppnåelse

Vi har en klar indikasjon på at Arbeid med bistand er viktig tiltak for målgruppa ved at 92 % av tilretteleggerne mener at arbeidssøkerne klarer å nyttiggjøre seg tiltaket. Kun 4 % av arbeidssøkerne kunne ifølge tilretteleggerne klare å skaffe og beholde jobb i ordinært arbeidsliv uten deres bistand.

Arbeidssøkerne gir klart uttrykk for at de oppfatter at hensikten deres med å delta i Arbeid med bistand er å få seg en jobb. De fleste har som mål å få seg fast jobb. 18 % av arbeidssøkerne oppgir at det å få seg jobb er det eneste målet de har med deltakelsen i Arbeid med bistand. Noen ønsker seg fulltidjobb, mens andre har som mål å få seg en jobb på deltid, for eksempel i kombinasjon med trygd. Noen arbeidssøkere ønsker å få seg en "normal" jobb, mens andre er mest opptatt av å komme tilbake i samme jobb som de tidligere har hatt.

12 % av arbeidssøkerne har også andre mål med å delta i Arbeid med bistand enn det som er direkte jobbrelevant. Ønske om å komme i aktivitet eller å få sosial omgang blir nevnt av noen. Flere oppgir forhold som er indirekte relevant for å få eller beholde en jobb, som forhold knyttet til økonomi, bolig, sosialt nettverk, eller utdanning.

17 % av deltakerne i Arbeid med bistand oppgir at de allerede – dvs mens de ennå deltar i tiltaket – har nådd *alle* målene sine. Av disse har de aller fleste allerede fått fast jobb (60 av 72). En svært høy andel av de arbeidssøkere som oppgir at de har nådd alle målene sine, har altså fått fast jobb. Vi skal være klar over at mer enn halvparten av de

---

<sup>16</sup> Pearson kjikvad  $p < 0,05$ .



arbeidssøkerne som har vært med på undersøkelsen har deltatt i tiltaket kortere enn 1 år (jf tabell 8). Mange arbeidssøkere opplever dermed faktisk å ha nådd noen eller alle målene sine i god tid før deltakelsen i Arbeid med bistand er over. Dette er en indikasjon på at arbeidssøkerne i mange tilfeller kommer i jobb ganske raskt, og at det fremdeles brukes tid i AB-tiltaket til oppfølging. Noen av arbeidssøkerne oppgir at de gjerne skulle kommet til Arbeid med bistand før, ”det er først nå jeg har fått den hjelpen jeg trenger”, fortalte en AB-deltaker som tidligere hadde deltatt i andre arbeidsmarkedstiltak.

De som ennå ikke er i jobb eller har mistet den jobben de hadde, svarer oftere at de ikke har nådd målene sine. Kun 14 % av arbeidssøkerne i vårt materiale oppgir at de ennå ikke har nådd noen av målene de har satt seg ved å delta med i Arbeid med bistand. De aller fleste AB-deltakerne opplever med andre ord at de har oppnådd noe av det de har ønsket seg ved å delta i tiltaket. Noen arbeidssøkere i case-studiene oppgav at de hadde nådd målene sine selv om de ennå ikke hadde fått fast jobb.

Vi skal se på hvilke grunner arbeidssøkerne oppgir for at de ikke har nådd sine mål.

Tabell 12: Grunner til at mål ikke er nådd.

	Prosent N = 317
Det er vanskelig å finne en passende jobb	42
Det er mange andre problemer i livet mitt som ikke er løst	35
Jeg har nettopp begynt i tiltaket, har ikke rukket å gjøre så mye ennå	29
Vi har ikke kommet skikkelig i gang med jobbsøking ennå	15
Tilrettelegger gjør for lite for å finne en jobb til meg	6
Jeg måtte slutte i jobben min	6
Jeg har vært for lite interessert i de jobbtildbudene jeg har fått	2
Tilrettelegger gir meg for lite hjelp i jobben min	2
Annet	18

Arbeidssøkernes svar. Svarkategoriene er ikke gjensidig utelukkende.

Arbeidssøkerne begrunner oftest at mål ikke er nådd med referanse til at det er vanskelig å finne en passende jobb. Det er svært få som

legger skylden på tilrettelegger for at målene ikke er nådd. 35 % av arbeidssøkerne oppgir 'andre problemer i livet' som grunn til at de ikke har nådd målene sine. En del av arbeidssøkerne (29 %) oppgir at grunnen til at de ikke har nådd målene sine er at de nylig har begynt i tiltaket. Av disse hadde 37 personer vært i tiltaket under 3 måneder, og 41 personer hadde vært i tiltaket mellom 3 måneder og et år.

### 3.12 Oppsummering

#### *Rekruttering*

- Innsøking til Arbeid med bistand skjer via Aetat. Informasjon om tiltaket fås også av andre instanser, som skole, sosialkontor, eller Arbeid med bistand selv.
- Vi har indikasjoner på at mange deltakere i skjermete tiltak ikke kjenner til Arbeid med bistand.

#### *Arbeidssøkerne*

- Arbeidssøkerne i Arbeid med bistand er i 2002 eldre enn i forsøksperioden (1992-1995). Nesten halvparten er under 30 år. Kvinneandelen har steget noe i løpet av de siste 10 år, men Arbeid med bistand rekrutterer fremdeles flest menn.
- Arbeidssøkerne i Arbeid med bistand er en sammensatt gruppe både når det gjelder utdanningsbakgrunn og -nivå, og type og grad av yrkeshemming. Det er få AB-deltakere med høy utdanning, og få uten fullført grunnskole. De fleste arbeidssøkerne har arbeids erfaring fra vanlig arbeid, nesten halvparten har erfaring fra arbeidsforhold med lenger enn 1 års varighet.
- En stor del av AB-deltakerne har også deltatt i arbeidsmarkeds tiltak tidligere. For nesten to tredjedeler er Arbeid med bistand andre eller tredje tiltak de deltar i.

#### *Målgrupper*

- Diagnosegruppene psykiske lidelser og misbruksproblemer var blant de største målgruppene i forsøksperioden, men har nå avløst utviklingshemming som tiltakets største diagnosegruppe. Selv om personer med utviklingshemming fremdeles er blant de største deltakergruppene har det foregått en diagnosemessig forskyvning av målgruppe som sannsynligvis har sammenheng med den økte oppmerksomheten mot psykiatri i etatene.

### *Bistandsbehov og hindre for å få jobb*

- Arbeidssøkerne har ofte sammensatte bistandsbehov og trenger bistand for å finne jobber som passer, å søke på jobber, å trene til og få hjelp ved jobbintervjuer, takle vansker på arbeidsplassen og å få arbeidet tilrettelagt. Mange trenger også oppfølging etter at jobbforholdet er etablert.
- Både arbeidssøkerne og tilretteleggerne vurderer psykiske problemer, fysisk yrkeshemming og manglende utdanning som viktige hindre i forhold til å det å få jobb. Tilretteleggerne framhever også generell sosial yrkeshemming og manglende motivasjon som viktige hindre. Manglende motivasjon kan være en indikasjon på at arbeidssøkerne ikke er klare for Arbeid med bistand, men kan også være utslag av selve yrkeshemmingen.

### *Mål og måloppnåelse*

- AB-deltakerne har som mål å få jobb i det ordinære arbeidslivet. Noen arbeidssøkere oppgir i tillegg også andre mål med deltakelsen.
- AB-deltakerne opplever i stor grad å nå målene sine. De som ennå ikke har nådd målene sine begrunner dette hyppigst med vanskeligheter når det gjelder å finne passende jobb og med andre problemer i livet som ikke er løst.



## Del III

# Praktiske resultater

I denne delen av rapporten (kapittel 4, 5 og 6) skal vi analysere resultatene fra undersøkelsen når det gjelder i hvor stor grad arbeidssøkerne får jobb, hva slags jobber de får, hvilke bedrifter arbeidssøkerne får jobb i, og hvordan arbeidssøkerne selv opplever jobbene og oppgavene de får. Vi skal også analysere arbeidsgivernes erfaringer fra ansettelse av arbeidssøkere fra Arbeid med bistand, inkludert deres erfaringer knyttet til omkostninger og behov for bistand.



# 4

## Tilknytninger til det ordinære arbeidsmarkedet

Arbeid med bistand er et arbeidsmarkedstiltak som er innrettet mot formidling til ordinært arbeidsliv. Det er derfor vesentlig å undersøke i hvilken grad deltakerne i tiltaket faktisk kommer i ordinære jobber. Vi skal se på forhold knyttet til ansettelsesprosessen, ansettelsesformer, ansettelsesomfang, muligheter for faste ansettelser, samt utviklingsmuligheter i jobben.

### 4.1 En ordinær jobb

Kjennetegn ved Supported Employment er yrkesmessig integrasjon: ”In our view, employment integration refers to the participation of employees with and without disabilities as equal members within a workplace” (Hughes et al. 1990:190). Tilretteleggere i Arbeid med bistand framhever at målet for deres arbeid er å bidra til at flest mulig arbeidssøkere får stabile og varige jobber på det ordinære arbeidsmarkedet. Med dette menes at jobbene som tilbys arbeidssøkerne skal finnes i den delen av arbeidsmarkedet som er åpent for alle arbeidstakere. Arbeidssøkerne skal tilbys jobber som er integrert i bedrifter og virksomheter i både offentlig og privat sektor.

Grensen mellom hvilke jobber som tilhører det ordinære arbeidsmarkedet og hvilke som ikke gjør det kan i noen tilfeller være vanskelig å trekke. Deltakere i skjermet tiltak har ikke jobber i det ordinære arbeidsmarkedet. Dersom disse deltakerne ansettes i for eksempel attføringsbedrifter eller arbeidssamvirker i stillinger som ikke er tiltenkt tiltaksdeltakerne (for eksempel stab eller ledelse), ville de fleste anse det som ordinære jobber. Noen arbeidssøkere jobber i kommunale eller andre offentlige stillinger som er tilrettelagt spesielt for dem. De arbeider dermed i det ordinære arbeidslivet. Dersom slike kommunale stillinger er faste og blir lønnet over lønnsbudsjettet som andre arbeidstakere i bedriften, må disse jobbene ses som ordinære jobber, selv om stillingene er tilrettelagt.

## 4.2 Arbeidslivstilknytninger - former og omfang

Tilknytningsformene til arbeidsmarkedet blant deltakerne i Arbeid med bistand varierer. De vanligste er:

- Jobbsmak
- Hospitering
- Prøvetid
- Midlertidig ansettelse
- Fast ansettelse

Disse begrepene er hentet fra tilretteleggerens terminologi, og definisjonen på innholdet av de ulike tilknytningsformene varierer noe fra AB-enhet til AB-enhet. "Jobbsmak" og "hospitering" er tidsavgrensede arbeidsforhold der hensikten er å avklare hva som er en passende jobb for arbeidssøker.<sup>17</sup> Her blir det vanligvis ikke gitt lønn fra bedriften. "Jobbsmak" skiller seg fra "hospitering" ved å være kortere, gjerne i form av uttestinger på noen få dager. Vi har også hørt noen bruke uttrykket "arbeidspraksis". "Jobbsmak" og "arbeidspraksis" i AB-sammenheng foregår altså i ordinært arbeidsliv, i integrerte omgivelser, og kan minne om Overgangsarbeidsplasser (Transitional Employment) som man blant annet bruker ved Fontenehus, selv om disse vanligvis vil være noe lengre (Shafer et al. 1998, Spjelkavik 2003). "Prøvetid" er også tidsavgrensede arbeidsforhold (3-6 mnd.) som er en prøvetid på en arbeidsplass med sikte på ansettelse. "Midlertidig ansettelse" er gjerne vikariater og engasjementer.

Av de deltakerne som sluttet i tiltaket i perioden mai 2001 til desember 2002 har vi tidligere sett at 35 % gikk over i ordinær jobb (jf tabell 1). Tabellen nedenfor gir et "stillbilde" av jobbsituasjonen til arbeidssøkerne høsten 2002 mens de ennå var deltakere i Arbeid med bistand. Tallene i tabellen nedenfor indikerer med andre ord ikke hvor stor formidlingen fra Arbeid med bistand til arbeidsmarkedet er.

---

<sup>17</sup> Begrepet "hospitering" som tilretteleggere bruker har i denne sammenhengen ikke noe med det arbeidsmarkedstiltaket som tidligere het Hospitering å gjøre.



Tabell 13: Arbeidssøkers tilknytning til arbeidsmarkedet

	Prosent N = 428
Ikke i arbeid	17
Hospiterer på en arbeidsplass	43
Midlertidig arbeid	18
Fast arbeid	16
Har vært i arbeid, og ser etter ny arbeidsplass	5
Kombinasjon	1
Total	100

Arbeidssøkernes svar.

22 % av arbeidssøkerne som deltar i Arbeid med bistand oppgir at de for tiden ikke har noen arbeidstilknytning. Nesten 80 % av deltakerne i Arbeid med bistand har en eller annen form for arbeidstilknytning. De fleste ”hospiterer” på en arbeidsplass eller har ”midlertidig arbeid” (61 %). 16 % oppgir å ha fått ”fast arbeid”.

Deltakerne i Arbeid med bistand er altså ifølge vårt materiale i stor grad i arbeid. Mange av dem som ikke alt har fått fast jobb, er kanskje på vei mot det. Dette dokumenterer at Arbeid med bistand er et integrert arbeidsmarkedstiltak hvor deltakerne får prøve seg i det ordinære arbeidslivet, og at de også får fast jobb mens de deltar i tiltaket.

Andelen AB-deltakere som er i fast jobb samsvarer i stor grad med det Blystad & Spjelkavik (1996) fant under forsøksperioden for Arbeid med bistand. Det samsvarer også med hva tilretteleggerne i vår undersøkelse rapporterer.

### Ansettelsesprosessen

Nedenfor tar vi med noen kommentarer fra arbeidsgivere som belyser hvordan deltakerne i Arbeid med bistand får innpass i ordinære bedrifter:

*”Før vi gjør noen avtale har vi en samtale, tilrettelegger, arbeidssøker og jeg for å se om jeg skal satse på vedkommende. Fagforeningene blir informert og gir ham som regel sin fulle støtte.”*

*”Vi hadde møte hvor tilrettelegger fra Arbeid med bistand og kontorledelse drøftet realitetene i en ansettelse. Både saksbehandler, ledelse, tilrettelegger, arbeidssøker og tillitsvalgte var involvert.”*

*”Arbeidssøker var bare på besøk med tilrettelegger. Fagforeningen ble ikke*

*involvert. Det var ingen ordinær ansettelse.”*

*”Vi hadde ikke intervju. De tillitsvalgte var med i prosessen.”*

Mange arbeidsgivere oppgir at de har hatt samtaler med AB-deltaker og tilrettelegger i forkant av ansettelse. Fagforeningene blir orientert i noen av tilfellene, mens de sjelden involveres i selve ansettelsen. Det er vanlig at arbeidsgiver har et oppstartsmøte eller et jobbintervju i forkant av en ansettelse.

”Ansettelse” betyr imidlertid ikke fast ansettelse. Arbeidsgivernes svar når det gjelder AB-deltakers arbeidstilknytning i bedriften ga følgende fordeling:

*Tabell 14: Arbeidstakers stilling*

	Prosent n=206
Fast stilling	22
Midlertidig stilling	23
Hospiterer/ prøvetid	43
Lærling	2
Vikariat	2
Annet	9
Total	100

Arbeidsgivernes svar. Kommentar: Fordelingen gjelder bare arbeidssøkere som fremdeles er deltakere i Arbeid med bistand.

Ifølge arbeidsgiverne er en av fem nåværende arbeidsforhold en fast jobb. En noe større andel er midlertidige jobber. Den vanligste tilknytningsform til arbeidslivet er ”hospitering” eller ”prøvetid”. De fleste i kategorien ”annet” sorterer under en eller annen form for utprøving - det tilretteleggerne kaller ’jobbsmak’.<sup>18</sup>

### 4.3 Arbeidsgivernes begrunnelser for å engasjere AB-deltakere

Arbeidsgiverne begrunner det å engasjere arbeidssøker fra Arbeid med bistand oftest ut fra ønsket om å hjelpe og ut fra behov for arbeids-

<sup>18</sup> Når 2 % av arbeidsgiverne oppgir at AB-deltaker er ansatt som lærling i bedriften, defineres dette som *arbeidstilknytning*, ikke som opplæring slik dette vanligvis blir forstått i sammenheng med deltakelse i arbeidsmarkedstiltak.

kraft. For henholdsvis 49 % og 41 % av arbeidsgiverne er disse grunnene *den* viktigste grunnen. På spørsmål om hvorfor man burde engasjere en deltaker fra Arbeid med bistand, svarte det store flertallet av arbeidsgiverne i Arbeid med bistands forsøksperiode at det vesentligste var å hjelpe medmennesker (Blystad & Spjelkavik 1996). Det ble i forsøksperioden ikke påvist at arbeidsgiverne i så stor grad også engasjerte AB-deltakere ut fra behovet for arbeidskraft. Dette kan ha sammenheng med den høye arbeidsledigheten i Norge på den tiden forsøksperioden foregikk.

Tabell 15: Hvorfor arbeidsgiver engasjerer arbeidssøker fra AB.

	Hadde behov for arbeidskraft	Ønsket å hjelpe arbeidstaker	Kostet ikke bedriften noe pga. lønnstilskudd	AB tar ansvaret/risikoen	Billig arbeidskraft
N	108	115	61	67	41
Gj.snitt	1,7	1,6	2,5	2,5	3,0

Arbeidsgivernes svar. Kommentar: Arbeidsgiverne ble spurt om å angi grunner til å ansette aktuell arbeidssøker, og rangere grunnene fra viktigst til minst viktig. De skulle angi 1 for viktigst, 2 for nest viktigst osv. I tabellen er det gjengitt gjennomsnittlig prioritering. Merk at ikke alle har svart på alle alternativene.

Vi ser at de fleste har begrunnet ansettelsen med ønsket om å hjelpe. Det å ønske å hjelpe framstår i vårt materiale ikke i seg selv som tilstrekkelig grunn for arbeidsgivere til å gi arbeidssøker fast ansettelse, selv om det kan være en viktig 'inngangsbillett' til bedriftene. Vi finner at arbeidsgivere som *både* har behov for arbeidskraft og som ønsker å hjelpe arbeidstaker i større grad også er villige til å gi fast ansettelse.<sup>19</sup> For å få fast ansettelse, er det med andre ord ikke nok at arbeidsgiver ønsker å være snill, arbeidsgiver må også ha behov for arbeidskraft.

I casestudiene kom det tydelig fram blant mange arbeidsgivere at de anser den eksterne bistanden fra tilrettelegger som en forutsetning for å kunne tilby en yrkeshemmet person arbeid, men svært få av dem hadde erfaring fra ansettelser av andre yrkeshemmede enn de som kom via Arbeid med bistand. Inntrykket fra casestudiene får støtte fra undersøkelser som NHO har gjort. Her går det fram at det arbeids-

<sup>19</sup> Det er benyttet logistisk regresjon. Regresjonsparametere og relevante samspillsledd er testet ved likelihood ratio test hvor behov for arbeidskraft i samspill med ønsket om å hjelpe arbeidstaker er signifikant med  $p < 0,05$ . Arbeidsgivers behov i kombinasjon med velvilje gir gode odds for fast ansettelse. Hvorvidt arbeidsgiver tar arbeidstaker inn i bedriften fordi det er billig arbeidskraft er ikke signifikant.

givere som har ansatt funksjonshemmede legger størst vekt på, er muligheten for oppfølging etter ansettelsen: ”En arbeidsplass-tilrettelegger (...) kan bistå arbeidsgiver med å finne løsninger, slik at både bedriften og arbeidssøkeren blir fornøyd” (NHO 2001:53).

#### 4.4 Muligheter for fast ansettelse

Tilretteleggerne oppgir at 36 % av AB-deltakerne er i arbeid med *mulighet* for fast ansettelse. En del av disse vil dermed trolig også få fast jobb gjennom deltakelsen i Arbeid med bistand. Over 20 % av arbeidssøkerne er i en form for arbeidstilknytning uten mulighet for fast ansettelse. Den vanligste årsaken til dette er at arbeidssøkerne fremdeles er i kartleggingsfasen og at det er ”jobbsmak” det dreier seg om.

Vi har med utgangspunkt i de tilfellene der arbeidsgiverne opplyser at arbeidssøker ikke er fast ansatt, funnet at 36 % av arbeidsgiverne svarer bekreftende på spørsmålet om arbeidssøker har mulighet til å få fast ansettelse i denne bedriften. 26 % svarer at det ikke er aktuelt med fast ansettelse. Resten (38 %) svarer ’vet ikke’.

Tabell 16: *Arbeidssøkers mulighet til å få fast ansettelse. Prosent.*

	Gjør en veldig god jobb n = 39	Stort sett tilfreds- stillende jobb n = 109	Stort sett ikke en tilfreds- stillende jobb n = 6	Totalt n = 154
Mulighet for fast jobb	33	33	50	34
Ikke mulighet for fast jobb/ vet ikke	67	67	50	66
	100	100	100	100

Arbeidsgivers svar. Kommentar: Tabellen tar utgangspunkt i de arbeidssøkerne som ikke allerede har fast jobb i dag. Tabellen viser arbeidssøkers mulighet til å få fast ansettelse etter om arbeidsgiver mener arbeidstaker utfører sine arbeidsoppgaver på en måte som er tilfredsstillende for bedriften.

Vi finner at det ikke er forskjell på arbeidssøkernes muligheter til å få fast jobb i forhold til hvordan arbeidsgiver vurderer utførelsen av arbeidet. Kun seks arbeidsgivere synes arbeidstaker ikke gjør en tilfredsstillende jobb, men likevel har så mange som 2 av 3 arbeidssøkere ikke mulighet for fast jobb. Også blant de AB-deltakerne som gjør en veldig god jobb har bare omtrent en tredjedel mulighet for å få fast jobb.

Våre analyser viser at arbeidsgivers vurdering av arbeidssøkers ytelse som arbeidskraft ikke har noen systematisk sammenheng med muligheter for fast ansettelse.<sup>20</sup> Dette betyr at det må være andre faktorer enn faktisk arbeidsytelse som er avgjørende for om en AB-deltaker får fast jobb. Inntrykket er at arbeidsgiverne stort sett er fornøyd med arbeidstakers arbeidsinnsats. Det er i større grad på det sosiale planet arbeidsgiverne erfarer problemer.

Oversikten nedenfor viser noen arbeidsgiveres begrunnelser for hvorfor AB-deltakeren ikke er fast ansatt ved bedriften:

”Vi kan ikke ansette noen som går i Arbeid med bistand og som trenger det.”

”Vi lever med en usikkerhet knyttet til bedriftens videre eksistens. Vi har en stram økonomi i bedriften og kan derfor ikke ansette på nåværende tidspunkt.”

”Vi har ikke råd. Om han vil få fast ansettelse avhenger av hva vi kan få av støtteordninger. Kan for eksempel tenke oss at vi betaler 20 % mens Aetat betaler 80 %.”

”Om hun vil få fast ansettelse avhenger av mulighetene til å opprette en stilling til henne. Vi har ikke lønnsmidler ut over det som finnes pr i dag. Vi må i så fall søke om det.”

”Bedriften ble utsatt for konkurranseutsetting, og vi kunne dermed ikke ansette i fast stilling.”

”Vedkommende må søke for å få jobb. Vanlig konkurranse. Den eneste fordelen er at vedkommende er intern søker på stilling, men det betyr i realiteten ikke så mye.”

”Vi diskuterte fast ansettelse, men så begynte arbeidssøker å stjele. Dermed fikk vedkommende ikke fast ansettelse, og jobber ikke i bedriften nå.”

Vårt inntrykk er at arbeidsgiverne oftest tyr til økonomiske begrunnelser for ikke å gi en yrkeshemmet arbeidstaker fast ansettelse. Dette er i tråd med Peck & Kirkbride (2001), som har identifisert 4 ulike årsaker til at arbeidsgivere ikke ønsker å ansette personer med funksjonshemninger:

- Arbeidsgiverne frykter økte kostnader knyttet til ansettelse av personer med funksjonshemming.

---

<sup>20</sup> Logistisk regresjonsanalyse viser at hvor mye arbeidssøker yter som arbeidskraft sammenlignet med andre arbeidstakere som ikke har yrkeshemming, ikke har signifikant utslag på sjansen for å få fast ansettelse.

- Arbeidsgiverne frykter økt ressursbruk på opplæring og veiledning, og dermed tap av produktivitet.
- Arbeidsgiverne er redde for å bli sittende alene med ansvaret for den yrkeshemmede i lang tid fremover.
- Arbeidsgiverne er motvillige til å ansette personer som de opplever er ”skadet” eller mindre god arbeidskraft.

Peck & Kirkbride (2001) mener at det er viktig å markedsføre arbeidssøkers kompetanse og få fram at vedkommende er kompetent til å gjøre en aktuell jobb.

#### 4.5 Utviklingsmuligheter

Det stilles samme krav til personalforvaltning når det gjelder yrkeshemmede arbeidstakere som til andre.<sup>21</sup> Derfor er det interessant å se om yrkeshemmede som får jobb gjennom Arbeid med bistand også opplever å ha utviklingsmuligheter i jobben.

Tabellen nedenfor viser at nærmere 60 % av arbeidsgiverne mener at AB-deltakeren har avansmuligheter i deres bedrifter. De fleste av disse oppgir riktignok at avansmulighetene er begrenset, men i 20 % av tilfellene oppgir arbeidsgiver at AB-deltaker har muligheter på linje med andre arbeidstakere.

Tabell 17: Avansmuligheter for arbeidstaker fra AB i bedriftene

	Prosent n=208
Ja, på lik linje med andre arbeidstakere	20
Ja, men begrenset	39
Nei	40
Total	100

Arbeidsgivernes svar.

40 % av arbeidsgiverne oppgir at AB-deltaker ikke har avansmuligheter i deres bedrift. Dette tyder på at det for mange av AB-deltakerne er begrensede karrieremuligheter i den betydning begrepet vanligvis brukes. Som en av arbeidsgiverne sa det: ”Det er ikke så stor mulighet for å gjøre karriere her, for å si det sånn.” Bedriften har

<sup>21</sup> Jf arbeidsmiljøloven (LOV 1977-02-04 nr 04, §12.1) og forskrift i medhold av arbeidsmiljølovens § 3 – arbeidsmarkedstiltak.

kanskje ikke så mange stillinger, og det er som regel de med lengst ansiennitet som får tilbud om avansement først. Det kan likevel være muligheter for *individuell utvikling* på arbeidsplassen og i mange tilfeller har AB-deltaker gjort store framskritt og utviklet seg mye gjennom jobben, selv om mulighetene for formell forfremmelse ikke har vært tilstede.

Noen arbeidsgivere peker likevel på manglende avanse- og utviklingsmulighetene i sine forklaringer på hvorfor det ikke er utarbeidet planer for arbeidssøkers yrkeskarriere. Våre analyser viser at det ikke er vanlig å utarbeide planer for arbeidssøkers yrkeskarriere og utvikling på arbeidsplassen. Arbeidsgiverne begrunner dette på forskjellige måter:

”Hvis arbeidstakerne trives og gjør en god jobb vil en kunne avansere naturlig. Dette gjelder både AB-deltakere og andre vanlige ansatte.”

”Måtte vurdere først. Så fikk vi se etter hvert.”

”Det lå opp i dagen hva arbeidssøker skulle gjøre. Vi så ikke noe potensial for videre utvikling.”

”Poenget var å gi arbeidssøker fred og ro for å se om kapasiteten hennes gikk opp eller ned, og om det var utvikling.”

”Arbeid med bistand har plan for påplussing av arbeidsoppgaver etter hvert. Det har hele tiden vært et samarbeid mellom arbeidssøker, arbeidsgiver og tilrettelegger”.

De enkelte AB-enhetene har i mange tilfeller handlings- og utføringsplaner for sine deltakere, men disse strekker seg sjelden lengre enn til oppnåelse av fast jobb. Utvikling ut over dette er lite i fokus.

#### 4.6 Offentlig og privat sektor

Under forsøksperioden for Arbeid med bistand utgjorde privat sektors andel av arbeidsforholdene formidlet gjennom Arbeid med bistand 67 % og var dermed meget stor (Blystad & Spjelkavik 1996). Det ble den gangen rapportert at tilretteleggerne delvis unnlot å henvende seg til offentlig sektor i søkingen etter arbeidsplasser. Det viste seg imidlertid at arbeidsforholdene i privat sektor ble avsluttet i langt større grad enn arbeidsforholdene i offentlig sektor. Blystad & Spjelkavik tolket det som en indikasjon på at det var vanskelig å få fast ansettelse i offentlig

sektor, men at de som kom inn likevel ble værende: ”Det var lettere å komme inn i privat sektor, men en ramlet også – relativt sett – fortere ut igjen” (1996).

Av de nåværende AB-deltakerne som har en eller annen tilknytning til det ordinære arbeidslivet, arbeider 72 % i privat sektor (her er altså alle typer arbeidsforhold tatt med). Tabellen under viser mulighetene for å få fast jobb for de som ennå ikke er fast ansatt avhengig av hvilken sektor AB-deltakeren arbeider i.

Tabell 18: Mulighet for å fast jobb etter sektor. Antall.

	Mulighet for fast jobb		Totalt
	Ja	Nei/ vet ikke	
Offentlig	6	43	49
Privat	47	63	110
	53	106	159

Arbeidsgivers svar. Kommentar: De som oppgir at arbeidssøker har fast jobb nå er holdt utenfor.

Muligheten for fast jobb er mye større i privat sektor enn offentlig. Nærmere analyser viser at de AB-deltakerne som jobber i offentlig sektor har bare omtrent en tiendedels sjanse for å bli fast ansatt sammenlignet med de som arbeider i privat sektor.<sup>22</sup>

Arbeidsgivere i offentlig sektor oppgir ofte som årsak til at de ikke kan tilby fast ansettelse at de ikke har ledige budsjettmidler (stillingshjemler). Offentlige arbeidsgivere som sysselsetter en AB-deltaker mangler ofte rom i det offentlige budsjettet til å kunne foreta faste ansettelser. Arbeidsgivere i privat sektor står i så måte friere enn arbeidsgivere i offentlig sektor. Det er også slik at et forvaltningsprinsipp for offentlige ansettelser legger til grunn at den best kvalifiserte skal ansettes. Dette begrenser handlefriheten i offentlige virksomheter sammenlignet med private. Det er unntak fra dette kvalifikasjonsprinsippet i Tjenestemannslovens forskrift § 9, hvor det gis mulighet for å fravike prinsippet om at den best kvalifiserte søker skal tilsettes dersom det finnes en yrkeshemmet søker som er kvali-

<sup>22</sup> Det er benyttet logistisk regresjon,  $p < 0,01$ .



fisert for stillingen. Bestemmelsen gir imidlertid ikke yrkeshemmede krav på å bli tilsatt i de stillinger de er kvalifisert for, men åpner for at arbeidsgiver kan ansette en kvalifisert yrkeshemmet søker i stillingen selv om det er andre bedre kvalifiserte søkere til stillingen.<sup>23</sup> Dette gjelder imidlertid kun i statlige stillinger. Med hensyn til kommunale stillinger, så må mulighetene i tilfelle forankres i kommunens ansettelsesregelverk. En prosjektrapport om uføretrygdede i arbeid i bydel Grünerløkka-Sofienberg i Oslo dokumenterer erfaringer fra et 4-årig prosjekt. Her fikk inntil 10 uføretrygdede faste ansettelser i kommunal sektor, lønnet med offentlige lønnsmidler inntil Folketrygdens grunnbeløp, 1G (Sonniks mfl 2002). Prosjektet avdekket at kommunen ikke hadde utviklet stillingskontrakter med tanke på ansettelser av uføretrygdede. Gjennom prosjektet fikk en utviklet en kommunal arbeidsavtale for uføretrygdede.

Det gjenstår å se om flere kommuner vil følge opp dette eksemplet. Muligheten for å få fast ansettelse for en yrkeshemmet arbeidssøker er ut fra våre analyser enn så lenge mer knyttet til hvilken sektor den yrkeshemmede arbeider i enn hvor god arbeidskraft vedkommende utgjør. Med bakgrunn i det pågående arbeidet med utformingen av lovverk mot diskriminering i arbeidslivet, er det rimelig å tro at det vil komme endringer når det gjelder krav til arbeidsgivere i offentlig sektor.

## 4.7 Oppsummering

### *Deltakelse på det ordinære arbeidsmarkedet*

- 80 % av AB-deltakerne hadde ved undersøkelsestidspunktet tilknytning til det ordinære arbeidsmarkedet. Dette dokumenterer at AB er et integrert arbeidsmarkedstiltak
- De vanligste tilknytningsformene til ordinært arbeidsliv for AB-deltakerne er fast og midlertidig tilsetting, prøvetid, ”hospitering” og ”jobbsmak”. De fleste ”hospiterer” på en arbeidsplass eller har ”midlertidig arbeid” (61 %). 16 % har fått ”fast arbeid”.
- Privat sektor tar imot 72 % av de arbeidssøkerne fra Arbeid med bistand som deltar i det ordinære arbeidsmarkedet. De AB-deltakerne som jobber i offentlig sektor har bare omtrent en

---

<sup>23</sup> Jf Statens Personalhåndbok 4.2.4. Rekruttering av utsatte grupper.

tiendedels så høye sjanser for å bli fast ansatt sammenlignet med de som er tilknyttet privat sektor.

#### *Muligheten for ansettelse*

- De vanligste grunnene for å ansette AB-deltakere er at arbeidsgiverne ønsker å hjelpe arbeidstakeren og at det er behov for arbeidskraft. Arbeidsgivere som *både* har behov for arbeidskraft og som ønsker å hjelpe arbeidstaker er i større grad også villige til å gi fast ansettelse. ”Inngangsbilletten” kan være arbeidsgivere som ønsker å hjelpe.
- Arbeidsgivers vurdering av arbeidssøkers ytelse som arbeidskraft i forhold til andre arbeidssøkere har liten sammenheng med muligheten for fast ansettelse.
- Arbeidsgiverne i privat sektor tyr oftest til økonomiske begrunnelser for ikke å gi en yrkeshemmet arbeidstaker fast ansettelse. I offentlig sektor er forvaltningspraksis, manglende herredømme over budsjettmidler og manglende stillingskontrakter for yrkeshemmede hindre for å få fast jobb.
- Mange arbeidsgivere mener at ekstern bistand etter jobbetableringen er en forutsetning for å kunne tilby yrkeshemmede en jobb i bedriften.

#### *Handlings- og attføringsplaner*

- De enkelte AB-enhetene har i de fleste tilfeller utarbeidet handlings- og attføringsplaner for sine deltakere. Disse strekker seg sjelden lengre enn til oppnåelse av fast jobb.

## 5

## Bedriftene og arbeidsoppgavene

I dette kapitlet rettes oppmerksomheten mot AB-deltakernes arbeidsoppgaver i bedriften, samt lønnsforhold og arbeidskontrakter. Først konsentrerer vi oss om bedriftene AB-deltakerne jobber i, og hva som kjennetegner dem:

### 5.1 Bedriftene

Vi har tidligere sett at 72 % av arbeidsgiverne som har tatt imot arbeidssøkere fra Arbeid med bistand befinner seg i privat sektor. De resterende 28 % av arbeidsgiverne er i offentlig sektor.

38 % av bedriftene har hatt deltakere fra Arbeid med bistand før. De fleste av bedriftene har altså ikke hatt AB-deltaker før, noe som dels kan forklares med den relativt store forekomsten av nye AB-enheter og at tilretteleggerne utvider sitt kontaktnett med bedriftene generelt.

#### Bedriftenes størrelse

Tabellen under viser størrelsen på bedriftene AB-deltakerne arbeider i, uavhengig av sektor:

*Tabell 19: Antall ansatte i bedriften*

	Prosent n=217
1-10 ansatte	43
11-20 ansatte	22
21-50 ansatte	19
51-100 ansatte	10
Over 100 ansatte	7
<b>Total</b>	<b>100</b>

Arbeidsgivernes svar.

Det er i all hovedsak små (1-10 ansatte) og mellomstore bedrifter (11-50 ansatte) som rekrutterer deltakere fra Arbeid med bistand. 43 % av

arbeidssøkerne fra Arbeid med bistand finner vi i bedrifter med 1-10 ansatte. 22 % av bedriftene har 11-20 ansatte, og 19 % av bedriftene har 21-50 ansatte. Blystad & Spjelkavik (1996) dokumenterte i Arbeid med bistands forsøksperiode at hele 55 % av bedriftene hadde 1-10 ansatte, og at 13 % av bedriftene hadde 11-20 ansatte. Størrelsen på bedrifter deltakere i Arbeid med bistand får jobb i ser dermed ut til å ha endret seg noe fra en større prosentvis fordeling på småbedrifter mot en høyere bruk av mellomstore virksomheter i 2002.

## Bransjer

Bedriftene er spredt over et bredt spekter av bransjer, hvorav butikk skiller seg ut som hyppigst benyttede bransje, etterfulgt av industri, bygg og anlegg, samt kjøkken/catering:

Tabell 20: Type bedrift

	Prosent n=208
Butikk	22
Industri/bygg/anlegg	13
Kjøkken/catering	10
Pleie/omsorg	8
Lager, transport, varehus	7
Offentlig administrasjon	5
Skole/undervisning/barnehage	5
e	
Håndverksbedrift	4
Kultur/fritid/turisme	4
Jordbruk/ kognbruk/fiske	2
Annet	18
Total	100

Arbeidsgivernes svar.

Under kategorien 'annet' finner vi APS-bedrift, Arbeidssamvirkebedrift, borettslag, forskningsinstitutt, menighet, reklamebyrå og renholdsbedrift.

I Arbeid med bistands forsøksperiode var kjøkken/catering den hyppigst benyttede bransje, med en nesten dobbelt så høy prosentandel som det tabellen over viser for 2002 (Blystad & Spjelkavik 1996). Kategorien 'butikk' ble brukt i 10 % av arbeidsforholdene i forsøksperioden, og er dermed mer enn fordoblet siden den gang.

## 5.2 Arbeidssøkernes yrkesønsker

Tabellen nedenfor viser hvilke yrkesønsker arbeidssøkerne i Arbeid med bistand har:

Tabell 21: Arbeidssøkeres yrkesønsker.

Yrkesønske grovgruppe	Gjennomsnitt 2002
Industriarbeid	533
Merkantile yrker	280
Annet servicearbeid	223
Helse, pleie og omsorg	222
Handelsarbeid	148
Bygge- og anleggsarbeid	91
Transportarbeid	65
Naturvitenskapelige yrker	59
Administrativt og humanistisk arbeid	43
Jordbruk, skogbruk og fiske	43
Undervisningsarbeid	10
Ikke oppgitt	79
<b>Totalt</b>	<b>1797</b>

Kilde: Aetat Arbeidsdirektoratet 2002

Deltakernes yrkesønsker konsentreres rundt kategoriene industriarbeid, merkantile yrker, arbeid i helsesektoren, og annet servicearbeid. Når vi sammenholder de to foregående tabellene over ser vi at det ikke er vesentlig forskjell mellom de bransjene arbeidssøkerne faktisk får jobb i, og de bransjene arbeidssøkerne ønsker seg å jobbe i.

## 5.3 Arbeidsoppgavene

Arbeidsoppgavene deltakerne i Arbeid med bistand har i ordinært arbeidsliv kan generelt beskrives som å være oversiktlige, praktisk orienterte og avgrensede. De spenner fra postsortering og arkivering via vask og rydding, pakking og vanning, til telefonsupport og PC-tilrettelegging. Arbeidsoppgavene krever i de aller fleste tilfellene ikke fagutdanning. Over 90 % av arbeidsgiverne opplyser at deres AB-deltaker utgjør ufaglært arbeidskraft.

Arbeidsoppgavene kan deles inn i to hovedgrupper hvorav den ene i all hovedsak dreier seg om forefallende arbeid av typen rydding og renhold, mens den andre utgjør ulike merkantile tjenester. I de fleste

tilfellene finnes det ifølge arbeidsgiverne en skriftlig beskrivelse av de oppgavene arbeidssøker skal utføre i bedriftene. Nedenfor gjengir vi noen arbeidsgiveres beskrivelser av arbeidsoppgaver som blir utført av AB-deltakere:

#### *Forefallende arbeid.*

”Rydde i butikklokalet, tømme søppel, sette på plass varer, rydde i hyllene, kaste tomesker, prise varer, samle handlevogner, og sortere flasker.”

”Lage og sette ut frokost til beboerne på eldresenteret, deretter rydde inn maten og rydde på kjøkkenet. Fylle oppvaskmaskin, koke kaffe, dekke på til middag. Det skal holdes orden i kjøleskap, og benker skal tørkes. På spesifikke ukedager skal påleggsskålene skiftes, og kjøleskap vaskes.”

”Holde det rent ved inngangen, og eventuelt måke snø. Utvendige busker skal vedlikeholdes. Ut over dette skal arbeidstaker hjelpe til på kontoret ved å være telefonvakt, han skal hjelpe til med sengesentral, holde orden på fjernlager, samt lage forslag til varebestilling.”

”Klargjøre biler som skal selges eller er solgt. Med dette menes vask og polering utvendig, samt innvendig vask i bilen.”

”Sette ut møbler i butikklokalet, samt å montere sykler.”

”Sitte ved sorteringsbåndet og sortere. Ut over dette skal han også gjøre noe forefallende arbeid og rydding.”

”Arbeidstaker er hjelpemann i produksjonsprosessen hos oss. Han kjører blant annet dumper og lastebil.”

#### *Merkantilt arbeid*

”Tilrettelegge ukeplan og månedsplan for bedriften. Han skal registrere og logge innslag som har blitt sendt. Han skal også svare på telefoner.”

”Arbeider med registrering på EDB-basert lønns- og personalsystem.”

”Arbeider litt med data og veldig mye på sentralbordet, fører fravær, tar seg av kontakt mellom sykehjemmet og bydel, holder orden og oversikt over egenmeldinger, samt tar seg av kopiering.”

”Ansvaret for postforsendelse, åpning av post, fordeling av post, samt oppretting av saksmapper.”

Ofte består jobben av arbeidsoppgaver som er satt sammen spesielt for AB-deltakeren, med innslag fra begge disse hovedgruppene. En slik sammensetning av arbeidsoppgaver blir i Arbeid med bistand

omtalt som *jobbsnekring*: Man setter sammen individuelt tilpassede oppgaver, enten for å skreddersy oppgavene for AB-deltakeren spesielt eller som en suksessiv utvidelse av arbeidsfeltet i takt med arbeidstakerens mestringsnivå.

Det stilles i noen tilfeller ikke bare krav til utføring av arbeidsoppgaver, men også til AB-deltakers holdning og serviceinnstilling. I ett eksempel i en butikk lød den generelle oppgavebeskrivelsen slik:

*”Arbeidstaker skal bidra til renhold, ryddighet og positivitet. Smil og vær høflig. Ut over arbeidet i kassen er spesielle oppgaver tillagt hver av de kassene. Å gjøre disse oppgavene i rolige perioder er ”terapi” for stive nakker, armer, og skuldre. Bruk sunn fornuft. Vær positiv.”*

Hos noen arbeidsgivere finnes det ikke skriftlig beskrivelse av arbeidsoppgavene som ble gitt arbeidssøker. Arbeidsgiverne begrunner dette slik:

”Arbeidssøker ba om vanlig behandling, han ville ikke bli behandlet på spesiell måte. Vi har bare en generell stillingsbeskrivelse.”

”Det er en stor bedrift, og AB-deltaker er en av mange. Mange arbeidsoppgaver blir avgjort der og da.”

”Det er en såpass enkel jobb at vi ikke har sett behovet for det.”

”Vi gjør muntlige avtaler om hva arbeidet går ut på.”

Hovedinntrykket er at det er arbeidsgiver som utformer oppgavene, noen ganger i samarbeid med tilrettelegger. Vårt materiale indikerer at arbeidssøker vanligvis selv ikke deltar aktivt verken i utformingen av oppgaver eller i planlegging for videre utvikling.

Tre av fire arbeidsgivere som ble intervjuet i casestudiene mente at også andre oppgaver i bedriften kunne løses av yrkeshemmede:

”Det kommer an på type yrkeshemming. Vi har for eksempel oppgaver i administrasjonen som gjerne kunne løses av yrkeshemmede.”

”Andre oppgaver kan muligens også løses av yrkeshemmede, men det er veldig individuelt og personavhengig. Vi ansetter ikke noen som ikke vil kunne utføre en god jobb.”

”Det er egentlig et økonomisk aspekt her fordi AB-deltakerne ofte trenger lengre tid på opplæring. Det er greit så lenge vi ikke behøver å betale ekstra

for det.”

Dette er synspunkter som støttes av undersøkelser knyttet til funksjonshemmede gjort av NHO (2001). Her går det fram at bedriftslederne er positive til å ta inn funksjonshemmede arbeidssøkere, men problemet er at de er lite synlige i bedriftenes rekrutteringskanaler. Bedriftslederne har heller ikke alltid de beste erfaringene med Aetat: ”En bedriftsleder hadde ringt Aetat og bedt om å få en funksjonshemmet, uten å få noe tilbud. Bedriften hadde to ganger avtalt et møte med Arbeid med bistand, uten at noen dukket opp” (NHO 2001:34).

#### 5.4 AB-deltakernes synspunkter på jobbene

Prosjekt Springbræt i København, som driver med yrkesrettet attføring, oppsummerer erfaringene fra vel 1.500 deltakere slik:

*”Hovedresultat er, at en klient,*

*- som på sin arbeidsplass mødes med store krav,*

*- gives stor indflydelse på sin arbeidssituation,*

*- behandles på lige fod med andre ansatte,*

*- som føler sig som en del af kollektivet,*

*- har langt større sandsynlighed for at ende med at finde arbejde eller begynde uddannelse, - end de klienter som behandles på en stærkt hensyntagende eller ligegyldig facon” (Olsen mfl 2003:20).*

Vi skal se hvordan arbeidssøkerne i Arbeid med bistand opplever jobbene sine.

AB-deltakere som er i jobb arbeider gjennomsnittlig 25 timer pr. uke. Antall arbeidstimer i uken varierer mellom 2 og 42 timer. 30 % jobber fulltid. 25 % jobber 16 timer i uken eller mindre. Vi har spurt arbeidssøkerne om de opplever at de jobber for mye eller for lite:



Figur 2: Arbeidstid



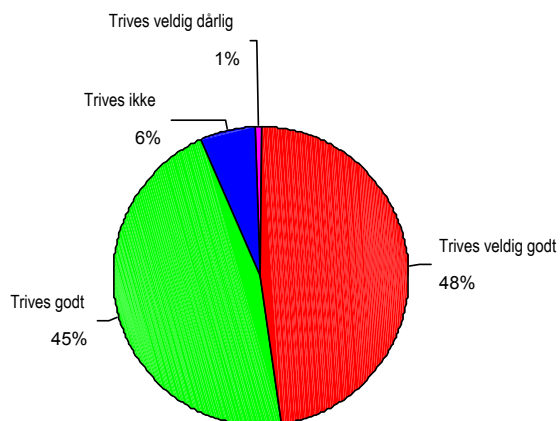
Arbeidssøkernes svar. n = 321

Figuren viser at arbeidssøkerne i all hovedsak opplever at de jobber passe mye. 19 % av AB-deltakerne som er i jobb er ikke fornøyde. Vi ser at av disse rapporterer 11 % at de synes de arbeider for lite.

Vi har også spurt AB-deltakerne om trivsel på jobben. Vi gjør oppmerksom på at dette gjelder alle arbeidssøkere som har en eller annen tilknytning til det ordinære arbeidslivet mens de er deltakere i tiltaket.

Figuren nedenfor viser at 93 % av AB-deltakerne trives veldig godt eller godt på jobben. Bare 7 % av AB-deltakerne trives ikke i jobben de har.

Figur 3: Trivsel på jobben



Arbeidssøkernes svar. n = 309

Vi skal imidlertid være klar over at arbeidstakere generelt har en tendens til å svare positivt på spørsmål om de liker jobben sin eller om de trives på jobben. I samordnet levekårsundersøkelse 2000 oppgir for eksempel bare 3 % av arbeidsstokken at de er ganske eller svært misfornøyd med jobben, mens 89 % av arbeidsstokken oppgir å være svært fornøyd eller ganske fornøyd med jobben sin (Grimsmo 2001). Deltakerne i Arbeid med bistand skiller seg på dette spørsmålet i liten grad fra befolkningen generelt.

### Arbeidsoppgaver og arbeidsmiljø

Selv om AB-deltakerne får jobber i bransjer som samsvarer med ønskene deres, betyr ikke det at AB-deltakerne alltid er like begeistret for oppgavene de får og miljøet de arbeider i. Nedenfor presenterer vi positive og negative faktorer ved arbeidsoppgavene og arbeidsmiljøet som arbeidssøkerne i casestudiene la vekt på:

Tabell 22 Hva AB-deltakerne liker/misliker ved jobben.

	<i>Positive faktorer</i>	<i>Negative faktorer</i>
Arbeidsoppgaver	Tydelige oppgaver hver dag Man ser resultater av det man gjør Variert og interessant Mye å gjøre Fornøyde kunder	Ensformig arbeid, lite spennende, kjedelig Liker ikke alle oppgavene Stillesittende Stress For mange oppgaver på kort tid. For mye av det samme i perioder
Arbeidsmiljø	Det sosiale aspektet Godt arbeidsmiljø Godt miljø, hyggelige folk Å omgås mennesker OK å jobbe sammen med kollega. At jeg har fått noen venninner. Ha noe å gå til. Var min egen sjef	Litt rotete Sure folk, negativ stemning, klaging og syting Kunne vært normal lønn Mye spøking, jeg har vansker med å skille spøk og alvor. De som jobber der fast betyr mer enn meg Lite sosialt, de andre kollegaene sier ikke så mye. Arbeidstiden. Lite modenhet og respekt fra sjefen Uenighet med sjefen. Lite åpenhet fra ledelsen. Ledelsen snakker ikke direkte med meg, men gjennom tilrettelegger.

Det AB-deltakerne framhever som positive faktorer ved jobben er framfor alt de sosiale trekk ved arbeidsmiljøet. Flere peker også på positive sider ved selve arbeidsoppgavene, men disse framstår som noe underordnet de miljømessige og sosiale aspektene. Vi ser for øvrig av oversikten at de samme temaene går igjen når arbeidssøkerne lister opp positive og negative trekk ved jobben. Tabellen under viser omfanget av misnøye blant arbeidssøkerne når det gjelder noen av disse forholdene:

Tabell 23: Forhold arbeidssøkerne ikke liker ved jobben.

	Prosent n = 437
Arbeidsmiljøet	4
Arbeidsoppgavene	6
Arbeidstiden	5
Beliggenhet/ reising	11
Nei, liker alt	41

Arbeidssøkernes svar. Svarkategoriene er ikke gjensidig utelukkende.

Samlet sett er det få som oppgir at de misliker forhold ved jobben i det hele tatt. 11 % er misfornøyde med jobbens beliggenhet eller reising i forbindelse med å komme seg til og fra jobben. 6 % er misfornøyde med arbeidsoppgavene, 5 % med arbeidstiden, og 4 % med arbeidsmiljøet. Hovedinntrykket er likevel at de aller fleste liker seg veldig godt på jobben. 41 % av arbeidssøkerne sier at de liker alt ved jobben sin. Det er derfor ikke overraskende at 75 % sier at de ønsker å fortsette i jobben. Kun 8 % ønsker å slutte i jobben. 17 % av arbeidssøkerne vet ikke om de vil fortsette eller slutte.

## 5.5 Lønnsforhold

En av begrunnelsene for den såkalte arbeidslinjen er å redusere trygdeutgiftene. I Utfyllende regler for Arbeid med bistand heter det at for yrkeshemmede arbeidssøkere som har trygdeytelser er det et mål at deltakelse i Arbeid med bistand reduserer trygdeytelsene over tid ved at dellønn/lønn gis av arbeidsgiver. Dette forutsetter at arbeidsgiverne er villige til å betale lønn for den yrkeshemmede arbeidskraften.

Det er vanskelig å få fram presise data om avlønningsforholdene til arbeidssøkerne i Arbeid med bistand. Dette samsvarer også med inntrykk fra forsøksperioden (Blystad & Spjelkavik 1996). Temaet framstår som komplisert og uklart både for arbeidssøkere og arbeidsgivere, og opplysninger fra disse stemmer ofte ikke overens med opplysninger fra tilrettelegger. Kompleksiteten kan illustreres ved at noen AB-deltakere får betalt full lønn for alle arbeidstimer, mens andre får redusert lønn for alle arbeidstimene i tråd med vurdert arbeidsevne. Noen får betalt for bare noen av timene de arbeider, vurdert i forhold til arbeidsevnen. Det er vanlig med lønn i kombinasjon med trygd. Noen mottar et timetillegg på 8 – 9 kr kombinert

med trygd, mens andre får 2000 kr hver måned kombinert med trygd. Begge de to siste ordningene kalles av brukerne bonus- eller oppmuntringspenger (som må ligge innenfor grensen for friinntektsbeløpet, for tiden 1G). Noen AB-deltakere får timebetalt og skriver timeliste, mens andre får månedslønn.

Det er ikke overraskende at avlønningsforhold varierer, som i arbeidslivet ellers. Det er heller ikke overraskende at lønnen kan virke både lav og nærmest symbolmessig all den tid AB-deltakeren er i en bedrift for ”jobbsmak” eller i en ”prøvetid”. Det interessante, i et brukerperspektiv, er at flere av AB-deltakerne er svært usikre på hvilken lønnsordning de har. Vi får dessuten ofte ulike svar angående en enkelt lønnsordning fra AB-deltaker, tilrettelegger og arbeidsgiver.

Vi har undersøkt hvor mange AB-deltakere det er som er i jobb og som mottar en eller annen form for lønn fra arbeidsgiver. Dette kan dreie seg om normal lønn, gjerne i kombinasjon med trygd, eller såkalt bonuslønn.

*Tabell 24: Mottar arbeidstaker fra AB lønn fra bedriften?*

	Prosent n=214
Nei	48
Ja, ordinær lønn	26
Ja, inntil 1 G	23
Vet ikke	3
Total	100

Arbeidsgivernes svar.

Tabellen viser at nesten halvparten av bedriftene som ved undersøkelsestidspunktet hadde AB-deltakere som arbeidskraft ikke betaler lønn til vedkommende. Det må imidlertid presiseres at tabellen omfatter alle typer arbeidstilknytninger, det vil si også de AB-deltakerne som er i jobbttesting, jobbsmak, utprøving og hospitering. Vi finner videre at 1 av 4 AB-deltakere får ordinær lønn fra arbeidsgiver, og nesten like mange får lønn inntil friinntektsbeløpet.

Vi har undersøkt om det er noen sammenheng mellom avlønning og mulighet for fast ansettelse:

Tabell 25: Om arbeidstaker mottar lønn fra bedriften sett etter mulighet for fast ansettelse. Prosent.

	Mulighet for fast ansettelse		Totalt n = 179
	Ja N = 64	Nei/ vet ikke n = 115	
Ingen lønn	36	70	58
Ja, ordinær lønn	31	10	17
Ja, inntil 1 G	31	17	22
Vet ikke	2	4	3
Total	100	100	100

Arbeidsgivers svar.

De som har mulighet for å få fast ansettelse mottar i større grad ordinær lønn enn andre, men det er likevel ikke mer enn 31 % som får ordinær lønn. Forskjellen mellom gruppene er imidlertid signifikant. De som ikke har mulighet for å få fast ansettelse får sjelden ordinær lønn.

Vi har i neste tabell undersøkt hva arbeidstakerne fra Arbeid med bistand synes om lønnen de mottar fra bedriften.

Tabell 26: Hva arbeidstakerne synes om lønnen de mottar for arbeidet

	Prosent n=305
Lønnen er for liten i forhold til den jobben jeg gjør	26
Lønnen er passe i forhold til den jobben jeg gjør	28
Jeg mottar ikke lønn for arbeidet	46
Total	100

Arbeidssøkernes svar.

Blant de AB-deltakerne som mottar lønn for arbeidet, mener halvparten at lønnen er for lav. Omtrent like mange mener lønnen er passe. I Samordnet levekårsundersøkelse 2000 oppgir til sammenligning nesten en av fire arbeidstakere at de er misfornøyd med lønnen sin (Grimsmo 2001). Det vil si at andelen lønnede AB-deltakere som er misfornøyd med lønnen er omtrent dobbelt så stor som arbeidsstokken ellers.

## 5.6 Arbeidsavtaler

Når det gjelder formalisering av arbeidsforhold, finner vi at de aller fleste bedriftene (78 %) tegner arbeidsavtaler med arbeidstakere formidlet gjennom Arbeid med bistand. Det vil likevel si at 22 % av AB-deltakerne ikke har arbeidsavtaler med sine respektive arbeidsgivere. Dette betyr likevel at andelen arbeidsgivere som inngår skriftlige arbeidsavtaler er større nå enn i Arbeid med bistands forsøksperiode. Blystad & Spjelkavik (1996) fant under forsøksperioden at arbeidsgivere opererte med skriftlig arbeidsavtale i 66 % av tilfellene. Avtalene som tegnes i dag er i 43 % av tilfellene spesiallaget for hver enkelt AB-deltaker. I de øvrige tilfellene får arbeidstakerne standardkontrakter på linje med andre ansatte i bedriftene.

## 5.7 Oppsummering

### *Bedriftene*

- Det er i all hovedsak små (1-10 ansatte) og mellomstore bedrifter (11-50 ansatte) som rekrutterer AB-deltakere. 43 % av arbeidssøkerne fra Arbeid med bistand finner vi i bedrifter med 1-10 ansatte.
- Butikk (varehandel) skiller seg ut som hyppigst benyttede bransje, etterfulgt av industri, bygg og anlegg, samt kjøkken/catering.
- 38 % av bedriftene har hatt deltakere fra Arbeid med bistand før.
- Deltakernes yrkesønsker konsentreres rundt kategoriene industriarbeid, merkantile yrker, helsesektoren, og annet servicearbeid.
- Det er sammenfall mellom AB-deltakernes yrkesønske og bransjene de får jobb i.

### *Arbeid og arbeidsmiljø*

- De arbeidsoppgavene AB-deltakerne har i ordinært arbeidsliv er oversiktlige, praktisk orienterte og avgrensede og omfatter i hovedsak rydding, renhold, forefallende arbeid og ulike merkantile tjenester.
- Arbeidsoppgavene er ofte satt sammen til individuelt tilpassede kombinasjoner (jobbsnekring).
- Det er arbeidsgiver som utformer oppgavene, noen ganger i samarbeid med tilrettelegger.
- Mange av arbeidsgiverne ser muligheter for at også andre oppgaver i bedriftene kan løses av yrkeshemmede.

- Arbeidssøkerne er godt fornøyd med bistanden de får på arbeidsplassen.
- De fleste arbeidssøkere er fornøyd med arbeidstiden. Noen synes allikevel at de jobber for lite.
- Arbeidssøkerne liker best de sosiale og arbeidsmiljømessige aspektene ved jobbene, de trives godt i jobbene, har få savn, og vil gjerne fortsette i den jobben de har.
- AB-deltakere er positive når de beskriver egen trivsel på jobben, 93 % trives veldig godt eller godt. Deltakerne i Arbeid med bistand skiller seg på dette spørsmålet i liten grad fra befolkningen generelt.
- 75 % sier at de ønsker å fortsette i jobben, 17 % svarer at de ikke vet og de resterende 8 % ønsker å slutte.

#### *Lønn og arbeidsavtaler*

- Temaer knyttet til lønn framstår som kompliserte og uklare både for arbeidssøkere, arbeidsgivere og tilretteleggere.
- 1 av 4 AB-deltakere i jobb får ordinær lønn fra arbeidsgiver. Nesten like mange får lønn inntil friinntektsbeløpet. 48 % av bedriftene betaler ikke lønn til AB-deltaker.
- De som ifølge arbeidsgivere har mulighet for å få fast ansettelse mottar i større grad ordinær lønn enn andre. De som ikke har mulighet for å få fast ansettelse får sjelden ordinær lønn.
- Halvparten av de AB-deltakerne som mottar lønn mener at lønnen er for lav. Nesten like mange mener lønnen er passe. Sammenlignet med den norske arbeidsstokken er omtrent dobbelt så mange lønnede AB-deltakere misfornøyd med lønnen.
- I 78 % av tilfellene der AB-deltaker har en jobbtilknytning, finnes det arbeidsavtaler. Disse er i 43 % av tilfellene spesiallaget for hver enkelt AB-deltaker, mens resten bruker standardkontrakter.
- Det finnes sjelden skriftlige planer for AB-deltakers videre yrkeskarriere og utvikling i bedriftene.



## 6

## Arbeidsgiveres erfaringer

Hva er arbeidsgivernes erfaringer i forbindelse med det å ta AB-deltakere inn i bedriften? Hvilke utfordringer og vansker er vanlige, og hvilke bidrag yter AB-deltakerne til bedriftene og arbeidsmiljøet? Vi undersøker i dette kapitlet også hvilke økonomiske omkostninger arbeidsgivere erfarer i tilknytning til ansettelse av AB-deltaker, og det rettes fokus mot hva arbeidsgiverne mener er deres bistandsbehov.

### 6.1 Arbeidsgiveres erfaringer med arbeidstakere med yrkeshemming

Ifølge arbeidsgiverne er AB-deltakerne lojale arbeidstakere som gjør sitt beste, og de synes det er positivt å kunne hjelpe folk. Nesten halvparten av arbeidsgiverne opplever at de lærer noe gjennom å ansette AB-deltakere, og en betydelig andel arbeidsgivere gir uttrykk for å ha fått en trivelig kollega.

*Tabell 27: Positive erfaringer med å ha arbeidstakere med yrkeshemming på arbeidsplassen*

	Prosent n = 217
Arbeidstaker er lojal og gjør sitt beste	75
Synes det er positivt å hjelpe folk som trenger det	64
Man lærer noe selv ved å ha slike personer tilsatt	48
Fått en ny trivelig kollega	41
Arbeidstaker er rimelig arbeidskraft	26
Opplever en positiv holdningsendring hos kolleger	18
Bedriften får goodwill fra kunder	4

Arbeidsgivernes svar. Svarene er ikke gjensidig utelukkende.

En av fem arbeidsgivere erfarer positive holdningsendringer hos kolleger som følge av ansettelse av en AB-deltaker. Dette kan forstås som at inkludering av yrkeshemmede i ordinært arbeidsliv påvirker arbeidsmiljøet i bedriften på en positiv måte. En av fire arbeidsgivere mener at AB-deltaker er rimelig arbeidskraft. Dette kan ses i sammen-

heng med bruk av lønnstilskudd, at arbeidstaker ikke alltid betaler lønn, eller at arbeidstaker bare mottar bonuslønn fra bedriften.

Nedenfor presenterer vi arbeidsgiveres egne beskrivelser av deres positive erfaringer i forbindelse med ansettelse av yrkeshemmede arbeidstakere formidlet gjennom Arbeid med bistand:

#### *Lojalitet og kvalitet*

”Han er veldig lojal og gjør sitt beste. Han er kundeorientert og hjelper kunder.”

”Han gjør jobben sin. Vi ser at dette er mennesker som kan gjøre en god jobb.”

”Han bidro med en ny dimensjon når det gjaldt ordenssans og struktur.”

#### *Læring og kunnskap*

”Man lærer noe selv ved å ha slike personer i jobb. Det blir læring til oss velfungerende, og gir oss et annet syn på ting.”

”For oss i trykdeetaten kan det gi spesiell læring. Vi jobber jo med å få utføre/yrkeshemmede inn i arbeid igjen. Det er viktig å erfare selv hvordan det kan være.”

”Jeg har lært mye om epilepsi og at det ikke er farlig. Det å komme opp i situasjoner med skadede folk vil vi kanskje takle bedre nå enn før.”

#### *Holdningsendring*

”Vi erfarer å ha fått inn holdninger i bedriften som gjør at folk skjønner at de ikke har det så ille. Det at du får inn en yrkeshemmet som ikke klager, påvirker andres holdning.”

”Det å ha en yrkeshemmet ansatt får oss andre til å tenke annerledes. Det gir større forståelse for at vi er forskjellige i et samfunn og at vi må være tolerante og hjelpe hverandre.”

”Vi har erfart at det ikke er farlig å ta inn en sann person når man har et støtteapparat i bakhånd.”

”Du får mye igjen gjennom det å hjelpe mennesker over en kritisk fase”

”Du føler du hjelper litt til når en vet at en god del faller utenfor. Tror det gir gode signaler til ansatte i bedriften om at det er greit å ta i et tak for

andre.”

”Vi fikk til å utløse ressursene til AB-deltakeren her hos oss.”

#### *Arbeidskraft og rekrutteringskilde*

”Vi ser på dette som en rekrutteringskilde som tilfører arbeidskraft. Vi risikerer dessuten ikke noe ved å ansette disse på grunn av Arbeid med bistand.”

”Arbeidsoppgavene de gjør er viktige for bedriften. Det er dessuten rimelig arbeidskraft, og sånn sett økonomisk bra for bedriften.”

#### *Miljømessige fordeler*

”Det er givende å ha disse ansatt. Man ser fort resultater, det blir en annerledes hverdag med mye liv og glede.”

”Har fått en ny og trivelig kollega. Det er fint å bli kjent med folk som har et handikap.”

”Vi opplever han ikke som yrkeshemmet. Det oppfattes ikke som et handikap.”

”Godt humør, er med å skape et miljø. Han er med å dra lasset han og. Vi ser også at med pågangsmot og vilje kan du gjøre jobben med et handikap. Vedkommende fungerer i et arbeidsmiljø, og det er positivt.”

”Det har hatt noe betydning for arbeidsmiljøet i den forstand at en mann er kommet inn i et kvinnefellesskap.”

”Vi hadde personalmøte og gav informasjon. Det gikk bra. Konsekvenser for arbeidsmiljøet er i så fall positive.”

”Ansettelsen hadde positive konsekvenser for arbeidsmiljøet.”

”Det er vanskelig å si hva det har betydd miljømessig. Han er en vanlig person.”

Vi ser at arbeidsgiveres erfaringer med å ha AB-deltakere i bedriften er positive både med hensyn til holdninger og arbeidsmiljø generelt. Tabellen under viser at arbeidsgiverne også er godt fornøyde med kvaliteten på den jobben AB-deltaker utfører:

Tabell 28 Kvaliteten på jobben AB-deltaker utfører

	Prosent n=209
Gjør en veldig god jobb	32
Gjør stort sett en tilfredsstillende jobb	64
Gjør stort sett ikke en tilfredsstillende jobb	4
Gjør en dårlig jobb	0
Total	100

Arbeidsgivernes svar

96 % av arbeidsgiverne mener arbeidstaker gjør en veldig god eller tilfredsstillende jobb. Bare 4 % av arbeidsgiverne mener AB-deltaker gjør en dårlig eller ikke tilfredsstillende jobb.

Nedenfor gjengir vi noen arbeidsgivere som evaluerer innsatsen til AB-deltakerne:

*"Oppgavene har fungert greit med unntak av arkivering. Arbeidssøker greide ikke å holde tempoet, han ble stresset, det gikk ikke."*

*"Oppgavene fungerer bra. Når vi har to AB-deltakere som deler en jobb er vi ikke så sårbare når de blir sjuke og borte fra jobben."*

*"Arbeidssøker trivdes med arbeidsoppgavene i den grad han var motivert, men han gjorde ikke noe ut over det. Vi måtte hele tiden passe på han slik at han gjorde nok. Det slet mest på formannen."*

Vi ba arbeidsgiverne vurdere hvor mye AB-deltaker yter sammenlignet med en funksjonsfrisk arbeidstaker. Vårt materiale viser at den største gruppen AB-deltakere som ved undersøkelsestidspunktet var i jobb ifølge arbeidsgiverne yter omtrent 50 % sammenlignet med funksjonsfriske arbeidstakere. En nokså stor gruppe arbeidstakere blir vurdert å yte 100 %. Gjennomsnittlig blir arbeidstakerne fra Arbeid med bistand vurdert til å yte 63 % av en funksjonsfrisk arbeidstaker.

Vi har sett at de fleste arbeidsgivere er fornøyde med hvordan arbeidstaker utfører arbeidsoppgavene sine. Vi har også sett at det samtidig varierer hvor mye arbeidstaker yter som arbeidskraft. Dette tyder på at det ikke er et direkte samsvar mellom hvor fornøyd arbeidsgiver er med utført arbeid og hvor mye AB-deltakeren faktisk yter. Mange er fornøyde selv om de fleste AB-deltakerne ifølge arbeidsgiverne yter

godt under det en funksjonsfrisk arbeidstaker ville kunne yte. Dermed må vi gå ut fra at arbeidsgiverne tar *yrkeshemmingen i betraktning* når de vurderer AB-deltakeren som arbeidskraft. Vurderingen er altså relativ. Derfor er arbeidsgivers grad av fornøydhets i seg selv et lite egnet kvalitetskriterium for Arbeid med bistand.

Det er et positivt trekk at arbeidsgiverne sjelden er misfornøyde, men dette kan ha mer med samarbeidet med AB-tiltaket å gjøre. Det kan altså være flere grunner til at arbeidsgiver er fornøyd. En grunn kan være at AB-deltakeren blir fulgt opp av tiltaket og at både arbeidsgiver og AB-deltaker har tilgang på hjelp når de trenger det. NHO (2001) framhever også dette som en kritisk suksessfaktor. Dahl-Jørgensen & Munkeby (2001) som har evaluert NHOs og FFOs informasjonsprosjekt om arbeidstakere som er funksjonshemmet viser til at mange arbeidsgivere er redde for at ansettelser av funksjonshemmede vil kreve mye tid og ressurser. Evalueringen viser nettopp at bedriftene har opplevd for dårlig oppfølging av eksterne når det har oppstått problemer. Det blir påpekt at bedriftene har behov for oppfølging også etter at ansettelsesforholdet er etablert.

Det er også slik at mange arbeidssøkere ikke mottar lønn fra bedriften. Det kan være lettere å være fornøyd med AB-deltakerens arbeidsinnsats når bedriften ikke betaler lønn. Arbeidsgivers positive holdning medfører ikke nødvendigvis at AB-deltakeren vil få fast jobb i fremtiden.

Det er en klar tendens i den internasjonale litteraturen om Supported Employment at arbeidsgivere er svært fornøyd med arbeidssøkerne. Det er likevel slik at de fleste arbeidsgivere også opplever noen problemer knyttet til det å ha AB-deltaker i bedriften. Tabellen under viser omfanget av erfarte problemer blant arbeidsgivere som har AB-deltakere i bedriften.

Tabell 29: Problemer knyttet til det å ha AB-deltaker i bedriften

	Prosent n=210
Ingen problemer	27
Ubetydelige problemer	65
Betydelige problemer	8
Total	100

Arbeidsgivernes svar.

Bare i underkant av 8 % av arbeidsgiverne rapporterer at de har eller har hatt *betydelige problemer* i forbindelse med ansettelse av AB-deltaker. 65 % opplever ubetydelige problemer, mens 27 % av arbeidsgiverne opplever ingen problemer i forbindelse med ansettelsen av AB-deltaker. Bildet av arbeidsgivernes erfaringer er altså ganske entydig positivt.

I casestudiene kom vi tettere innpå arbeidsgiverne og da var det lettere å få arbeidsgivere til å fortelle om både positive og negative erfaringer. Nedenfor gjengir vi noen arbeidsgiveres beretninger om hvilke problemer som har oppstått:

”Arbeidssøker viste ikke spesielt mye initiativ, og måtte forklares fra A til Å hva som skulle gjøres – så gjorde han ikke mer. Han var ustabil i tillegg når det gjaldt oppmøte. Tilrettelegger snakka med han, vi hadde stormøte. Det bedret seg litt, men egentlig hjalp det ikke stort. Det endte med at vedkommende slutta.”

”Denne arbeidskrafta er ustabil og ikke til å stole på. Det er veldig vanskelig å planlegge virksomheten som gjelder arbeidssøker. Vi vet ikke om hun kommer eller ikke.”

”Det er problematisk å bruke han til noe annet enn de få oppgavene han har fått. Han er mindre fleksibel.”

”AB-deltaker ble for avhengig av fadderen, og ble derfor flytta til en annen avdeling. Der gikk det bra, og han ble deretter flytta til en ny avdeling der jeg hadde bruk for ham. Da begynte han å skli ut, ble borte. Han fikk et opplegg for å ta truckførerkort, men forsov seg. Vi hadde flere runder med ham. Fortalte at vi hadde bruk for ham. Vi var tålmodige som i en barnehage. Jeg hadde tro på ham, men så gikk vi konkurs.”

”Det krever mye oppfølging og det kan gå på bekostning av andre. Det er ofte mennesker som ikke har vært ute i arbeidslivet, og som ikke vet hva som forventes. Du må prate om ting, ikke alt løser seg første gang. Det er det å få dem til å skjønne dette som er jobben. Vi er forberedt på det, det er en grunn til at de får bistand, hvis du ikke takler det må du ansette folk som er 100 %.”

”Arbeidssøker har problemer med å forstå ting og å følge opp beskjeder. Vedkommende er tilsynelatende godt fungerende, det var vanskelig for kolleger å skjønne hvorfor ting ikke ble gjort. Kolleger følte at han fikk særbehandling. I samråd med arbeidssøker ble de andre informert om yrkeshemmingen.”

”Arbeidssøker gjorde ikke oppgavene sine. Hun hadde en liste over det hun

skulle gjøre og deretter krysse av. Hun krysset av uten å gjøre dem. Hun snakket med kundene om sine private ting. Hun var uhygienisk med mat.”

”Arbeidssøker kan forsvinne når oppgavene blir for komplisert. Vi vet ikke hvor han blir av.”

”AB-deltaker var ikke så vant til å omgås mennesker, han kunne gi kommentarer til kunder osv. Kundene kjenner ham nå. Han hadde i begynnelsen lett for å bli hjemme, men dette har tilretteleggeren plukket av ham.”

”Vi hadde mange problemer. Arbeidssøker fikk etter to år personlige problemer. Utleverte seg veldig til kollegaene som brukte mye tid på å ta seg av henne. Det gikk ut over arbeidsoppgavene og kollegene. Kollegene følte seg oppbrukt og ba arbeidsgiver om å be henne slutte å fortelle så mye til dem. Møte ble avholdt sammen med arbeidssøker og Arbeid med bistand, men det hjalp ikke. Arbeidssøker forstod ikke problemene og ble såret.”

”Etter 3,5 mnd begynte arbeidssøker å bli mer fraværende. Så begynte penger å forsvinne. Småpenger til å begynne med, men mange tusen etter hvert. Vi hadde møte for å luften dette, men arbeidssøker nekta. Vi var i dialog med tilrettelegger hele tiden. Arbeidstaker var på vei til å få fast ansettelse, men slutta etter dette.”

”Vedkommende måtte følges opp mye mer enn det som er vanlig. Han forstod ikke viktigheten av oppsatt arbeidstid. Førte til at vi ikke stolte på ham og om han møtte opp eller ikke.”

”Man vet jo aldri hva man får. Det er en merbelastning. Det kan være vanskelig å få det sosiale til å fungere.”

”Han var verbalt ufin noen ganger, klarte ikke oppgavene. Hadde for mye personlige problemer. Han måtte også læres folkeskikk på noen områder.”

”Man ikke kan forvente for mye, man må tilrettelegge mye rundt dem. For eksempel ble det et problem at arbeidssøker kjempet så mye med oppmerksomheten med de andre.”

”Jeg skal være mer våken neste gang muligheten byr seg til å ansette gjennom Arbeid med bistand.”

Arbeidsgiverne oppgir som vi ser ustabilitet, lite initiativ og kognitive problemer hos AB-deltaker. Noen erfarer også at arbeidssøkers personlige problemer og manglende folkeskikk er vanskelig å takle. Dette forårsaker frustrasjon og merbelastning blant øvrige arbeidstakere i bedriftene. Arbeidsgivere flest kjenner antakelig igjen trekk ved flere av disse problemene i forhold til normalarbeidskraften, men problemene forekommer kanskje oftere blant deltakere fra Arbeid med bistand enn i arbeidsstokken generelt.

Nedenfor presenteres noen reaksjoner fra andre ansatte i forbindelse med ansettelse av en AB-deltaker:

”Vi hadde informert veldig godt i vår avdeling. Jeg hørte ikke noe annet enn positivt.”

”Arbeidsplassen er så stor at de lett kan tas opp. Vi har hatt mange folk innom fra andre tiltak, både praksisplasser og skoleelever. Dessuten får vi jo mange sommervikarer.”

”Positivt å få en dame inn i det mannsdominerte miljøet her på avdelingen.”

”Alle var positive bortsett fra deltidsansatte som lurte på hvorfor de ikke fikk jobbe 10 timer mer når de kunne ansette en fra Arbeid med bistand. Arbeidsgiver måtte si at det gikk fra en annen pott.”

”Det ble ikke så veldig godt mottatt at vi skulle ansette en deltaker fra Arbeid med bistand. Resultatet over tid var at vi ikke kunne stole på AB-deltaker når det gjaldt oppmøte og lignende.”

Vi ser av sitatene at det i flere tilfeller stort sett har vært positive reaksjoner blant kolleger i bedriftene. I andre tilfeller har reaksjonene vært blandede. Hos noen gikk det greit i begynnelsen og så verre etter hver, mens ansettelse av AB-deltaker i kun noen få tilfeller ble dårlig mottatt av personalet på bedriften.

Med utgangspunkt i casestudiene ba vi i surveyundersøkelsen arbeidsgiverne om å krysse av på en ”problemliste” hva de selv har erfart i forbindelse med engasjement av AB-deltaker.



Tabell 30: Negative erfaringer med å ha AB-deltaker i bedriften

	Prosent n = 217
Ingen negative erfaringer	63
Arbeidstaker har adferdsproblemer	12
Arbeidstaker er ustabil og lite fleksibel	11
Aktuell arbeidstaker overholder ikke arbeidstida	9
Arbeidstaker kan være verbalt ufin	3
Fikk ikke tilstrekkelig info fra tilrettelegger om hvilke problemer vi kunne møte	2
Arbeidstaker er dårlig likt blant andre ansatte	1
Det har forekommet tyveri, hærverk eller andre uregelmessigheter	1
Fikk ikke den hjelpen vi var forespeilet fra AB	-
Annet	15

Arbeidsgivernes svar. Svarkategoriene er ikke gjensidig utelukkende.

Fortsatt er det slik at 63 % av arbeidsgiverne ikke har negative erfaringer med å ha en AB-deltaker på arbeidsplassen. Ingen av arbeidsgiverne rapporterer at de ikke har fått den hjelpen de var forespeilet fra Arbeid med bistand. Blant de som har negative erfaringer, viser flest til arbeidstakers atferdsproblemer, og at arbeidstaker er ustabil og lite fleksibel. Flere påpeker også at arbeidstaker ikke overholder arbeidstida.

## 6.2 Omkostninger

Vi har tidligere sett (jf tabell 24) at bare et mindretall (26 %) av bedriftene betaler vanlig lønn til AB-deltakerne. Mange har ikke lønnsutgifter i det hele tatt (48 %). Hvilken betydning har de økonomiske aspektene for arbeidsgiverne ved en eventuell ansettelse eller et engasjement av en AB-deltaker?

Cimera (2002) påpeker at det først og fremst er arbeidsgiverne som utgjør flaskehalsen i den videre spredning av Supported Employment og inkluderingen av personer med yrkeshemninger i arbeidslivet. Cimera er av den oppfatning at det må klargjøres bedre hva som er de *økonomiske fortrinn og ulemper* sett fra arbeidsgiveres ståsted.

Uten at arbeidsgivere er villige til å ansette yrkeshemmede, er det umulig å få til et mer inkluderende arbeidsliv. I motsetning til

arbeidssøkerne og tilretteleggerne i Arbeid med bistand, har ikke arbeidsgiverne noen entydige incentiver for å ansette yrkeshemmede.

Vi har pekt på at arbeidsgivere ansetter arbeidssøkere fra Arbeid med bistand primært for å hjelpe og fordi de trenger arbeidskraften. Det betyr at det kan bli vanskeligere å inkludere yrkeshemmede dersom arbeidsledigheten stiger.

Vi finner at arbeidsgivernes opplevde incentiver for å ansette arbeidssøkere fra Arbeid med bistand ikke er av økonomisk art – derimot kan det se ut som om avvísningen av yrkeshemmede gjerne begrunnes økonomisk. Derfor er det nødvendig med økt kunnskap om økonomiske konsekvenser for arbeidsgivere ved å ta i bruk yrkeshemmet arbeidskraft. Vi skal nedenfor undersøke hvordan arbeidsgiverne i vårt materiale vurderer kostnadsaspekter ved det å ta inn deltakere fra Arbeid med bistand i bedriftene.

Tabellen nedenfor viser at svært få arbeidsgivere opplever store omkostninger knyttet til det å ta en AB-deltaker inn i bedriften.

*Tabell 31: Omkostninger ved å ta inn arbeidstaker fra Arbeid med bistand.*

	Prosent n=214
Omkostningene har vært store	2
Omkostningene har vært små	44
Det har ikke vært noen omkostninger	53
Kombinasjon	1
Total	100

Arbeidsgivernes svar.

53 % av arbeidsgiverne har ikke hatt noen omkostninger, og 44 % har hatt små omkostninger. Forklaringen på dette er antakelig at tilretteleggeren er svært aktivt inne i prosessen. Vi finner heller ikke at arbeidsgivere opplever særlig store omkostninger i forbindelse med oppsyn, ulykker, skader eller tilrettelegging, som vi ser av tabellen under.

Tabell 32: Opplevde økte omkostninger.

	Prosent n = 217
Vesentlige omkostninger til oppsyn	12
Vesentlige omkostninger knyttet til ulykker og skader	4
Vesentlige omkostninger til fysisk tilrettelegging	1
Vesentlige omkostninger av annen art	8
Har ikke opplevd økte omkostninger	79

Arbeidsgivernes svar. Svarkategoriene er ikke gjensidig utelukkende.

Fire av fem arbeidsgivere opplever ikke at det medfører økte omkostninger å ha en yrkeshemmet ansatt i bedriften. Vi kan altså foreløpig konkludere med at omkostningene for arbeidsgivere som tar imot arbeidssøkere fra Arbeid med bistand i all hovedsak er små eller ubetydelige, slik arbeidsgiverne selv erfarer det.

### 6.3 Lønnskudd

Vi har sett på bruk av lønnskudd i forbindelse med ansettelse av arbeidssøkere fra Arbeid med bistand.

16 % av arbeidsgiverne opplyser at de mottar lønnskudd, mens 79 % ikke gjør det.<sup>24</sup> Fordelingen er omtrent den samme med hensyn til om bedriftene *tidligere* har mottatt lønnskudd for arbeidstaker. Henholdsvis 16 % og 15 % av arbeidsgiverne mottar lønnskudd nå eller har mottatt lønnskudd tidligere i forhold til AB-deltaker. Et kriterium for å bruke lønnskudd er at utsatte grupper arbeidssøkere ansettes på ordinære lønns- og arbeidsvilkår med sikte på et varig arbeidsforhold.<sup>25</sup> Alle AB-deltakere som arbeider hos arbeidsgivere som har mottatt lønnskudd tidligere skulle i så fall vært i fast jobb nå, og de AB-deltakerne som arbeider hos arbeidsgivere som mottar lønnskudd nå skal ha mulighet til å få fast jobb på sikt. Her finner vi imidlertid at blant de 35 arbeidsgiverne som mottar lønnskudd nå, er det bare i 12 (34 %) av tilfellene at arbeidsgiver oppgir at det er muligheter for fast ansettelse. Til sammenlikning fant ECON (2001) at 58 % på lønnskudd fortsatte å jobbe hos samme arbeidsgiver etter at perioden med lønnskudd var over. Av de som ikke fortsatte i

<sup>24</sup> 5 % svarer at de ikke vet om de mottar lønnskudd.

<sup>25</sup> Forskrift om arbeidsmarkedstiltak §2-1, gjeldende fra 1. 1. 2002.

samme jobben var jobben midlertidig i 38 % av tilfellene, og i 14 % av tilfellene ble vedkommende sagt opp. Blant de 28 arbeidsgiverne i vårt materiale som mottok lønnstilskudd før er AB-deltakerne i bare 12 av tilfellene (42 %) i fast jobb i bedriften – altså en langt lavere andel enn det regelverket for lønnstilskudd tilsier.

Flere arbeidsgivere uttaler seg i favør av at økonomiske støtteordninger har innvirkning på mulighetene til å ansette en yrkeshemmet arbeidstaker i deres bedrifter. Dette tyder på at arbeidsgiverne allikevel opplever eller antar kostnader ved å ta inn yrkeshemmede i bedriften. Vi tar med noen arbeidsgiveres forklaringer på dette:

”Yrkeshemmede trenger ofte lengre tid enn andre til å lære seg jobben og det er da viktig at ikke bedriften må ”lide” for dette. Det er bra at Arbeid med bistand dekker kostnader i en forsøksperiode.”

”For bedrifter med dårlig økonomi er økonomiske tilskudd vesentlige. Også med normal økonomi vil bedrifter kvie seg for å ansette folk som ikke arbeider 100 % fra starten. Uten lønnstilskudd vil det være vanskeligere å få disse tilsatt.”

”Vi har stillingshjemler og lønnsbudsjett som forventer 100 % arbeidsinnsats. Når det ikke kan være 100 % innsats må vi ha økonomisk støtte.”

”I en stram bemanningssituasjon vil det ikke kunne forsvares å lønne arbeidssøker fullt ut. Arbeidsgiver må betale for den produktive delen, det offentlige resten.”

”Vi har ikke råd til å ansette noen med våre lønnsmidler, men vi vil gjerne hjelpe til. På sikt kan vi være med å betale.”

”Arbeidssøker er ansatt hos oss fordi vi får refundert dette fra Aetat.”

Det må presiseres at arbeidsgiverne som har uttalt seg om disse økonomiske forholdene ble spurt om de mente økonomiske støtteordninger var av betydning. Vi ba ikke arbeidsgiverne velge hva som var viktigst, økonomiske støtteordninger eller bistand fra tilrettelegger. Informasjonen ovenfor kan dermed ikke tolkes som et uttrykk for at økonomiske støtteordninger er viktigere enn bistanden fra tilrettelegger. Men det kan forstås som ønske om kompensasjon for antatte eller reelle kostnader forbundet med det å ta inn yrkeshemmede. Intervjuer som ECON (2001) har gjort med saksbehandlere ved Aetat lokal, tyder på at lønnstilskudd oppfattes som en måte å friste arbeidsgivere til å ta inn for eksempel yrkeshemmede i bedriftene og at saksbehandlerne mener at mange arbeidsgivere

oppfatter det som mindre forpliktende å ha ansatte på lønnstilskudd enn som ordinært ansatte.

Erfaringene fra forsøksperioden viste at økonomisk støtte til arbeidsgivere i mange tilfeller kunne bli erstattet av en tilrettelegger- og oppfølgerfunksjon (Blystad & Spjelkavik 1996). Det var i løpet av perioden likevel en markant økning i tilretteleggerens bruk av økonomiske støtteordninger, noe som tyder på at også tilretteleggerne i AB oppfatter lønnstilskudd som en måte å friste arbeidsgivere på.

## 6.4 Oppsummering

### *Arbeidsgivernes erfaringer*

- Arbeidsgiverne opplever at AB-deltakerne er lojale arbeidstakere som gjør sitt beste. Ifølge 96 % av arbeidsgiverne gjør arbeidstaker fra Arbeid med bistand en veldig god eller tilfredsstillende jobb.
- Arbeidsgiverne synes det er positivt å kunne hjelpe folk som trenger det.
- Halvparten av arbeidsgiverne opplever at de selv lærer noe gjennom ansettelser av yrkeshemmede personer.
- Integrasjon av yrkeshemmede i ordinært arbeidsliv kan påvirke holdninger og arbeidsmiljø på en positiv måte.
- Svært få arbeidsgivere oppgir at de ikke har fått den hjelpen de var forespeilet fra Arbeid med bistand.
- Arbeidsgiverne oppgir oftest at AB-deltaker har 50 % arbeidsevne sett i forhold til en funksjonsfrisk arbeidstaker. I gjennomsnitt vurderer arbeidsgiver AB-deltakeres ytelsesevne til å være 63 % i forhold til hva andre arbeidstakere yter.
- 27 % av arbeidsgiverne opplever ingen problemer i forbindelse med å ha AB-deltaker som arbeidskraft i bedriften. 65 % av arbeidsgiverne opplever kun ubetydelige problemer, mens i underkant av 8 % erfarer betydelige problemer.
- Blant de arbeidsgivere som har negative erfaringer, viser flest til arbeidstakers atferdsproblemer, og at arbeidstaker er ustabil og lite fleksibel. Flere påpeker også at arbeidstaker ikke overholder arbeidstida.

### *Omkostninger*

- Fire av fem arbeidsgivere opplever ingen økte omkostninger av å ha en yrkeshemmet ansatt i bedriften.

- Flere arbeidsgivere uttaler at økonomiske støtteordninger har innvirkning på mulighetene til å ansette en yrkeshemmet arbeidstaker i deres bedrifter. Dette kan forstås som ønske om kompensasjon for antatte eller reelle kostnader forbundet med det å ta inn yrkeshemmede.
- Henholdsvis 16 % og 15 % av arbeidsgiverne mottar lønnstilskudd nå eller har mottatt lønnstilskudd tidligere i forhold til AB-deltaker.
- Blant de 35 arbeidsgiverne som mottar lønnstilskudd nå, er det bare 12 som oppgir at det er muligheter for fast ansettelse av AB-deltaker. Blant de 28 arbeidsgiverne som tidligere mottok lønnstilskudd er AB-deltaker i fast jobb hos bare 12 av dem.

## Del IV

# Bistand og organisasjon

I kapittel 7 og 8 retter vi oppmerksomheten mot selve AB-prosessen og analyserer bistanden som tilretteleggerne i Arbeid med bistand yter. Vi presenterer både arbeidssøkeres, arbeidsgiveres og tilretteleggeres vurderinger av den bistanden som blir gitt. Vi undersøker hvem tilretteleggerne er, hva som oppfattes som viktige kvaliteter i arbeidet som tilrettelegger gjør, samt hvordan arbeidet organiseres.





## 7

## AB-prosessen

Vi skal i dette kapitlet rette oppmerksomheten mot arbeidssøkernes og arbeidsgivernes opplevelser og vurderinger av bistanden som blir gitt av tilretteleggerne, samt se på hvilke bistandsbehov arbeidsgiverne har og i hvilken grad brukermedvirkning praktiseres.

### 7.1 Hva består AB-prosessen i?

Med AB-prosessen mener vi de aktivitetene som foregår i perioden fra første kontakt mellom arbeidssøker og tiltak til deltakelsen i tiltaket blir avsluttet. Den inndelingen av AB-prosessen som vi presenterer her er basert på tilretteleggerne og arbeidssøkernes beskrivelser av hva aktivitetene fra oppstart til avslutning i tiltaket består i. Beskrivelsene varierer noe, og det er også forskjeller mellom de ulike tiltakene. Vi finner likevel mange fellestrekk i beskrivelsene av en persons atferdsprosess. Disse fellestrekkene er bakt inn i inndelingen nedenfor.<sup>26</sup>

#### *Innledende forberedelser*

- Henvisning fra Aetat lokal.
- Forhåndssamtale/trekantsamtale hos Aetat lokal.
- Lese henvisningspapirer, legerapporter og annet, samt snakke med nøkkelpersoner.
- Innskiving eller venteliste.

#### *Kontaktetablering*

- Førstesamtale (informasjon til arbeidssøker, tillitsbygging)
- Samtykkeerklæring
- Sosial aktivitet
- Nettverkskart
- Kartlegging av bistandsbehov og støttestrategier
- Kartlegging av interesser, erfaringer, ønsker og ressurser

<sup>26</sup> Denne framstillingen må ikke forstås som en konkret empirisk representasjon av AB-prosessen og heller ikke som en normativ påstand om hvordan prosessen bør være. Den er kun ment som en konstruert "idealtipe" i Webersk (1981) betydning, dvs som en fortolkning av informanters subjektive beskrivelser.

### *Planlegging*

- Målfastsettelse og rollefordeling.
- Identifisere utviklingsmuligheter.
- Klargjøre for jobbsøking og valg av jobbsøkningsstrategi.
- Lage handlingsplan, karriereplan og salgsdokument
- Identifisering av arbeidsplasser.

### *Jobbetablering*

- ”Jobbsmak”
- Jobbsøking og søknadsskriving. Lese stillingsannonser.
- Etablere kontakt med potensiell bedrift.
- Kartlegging av arbeidsplassen; oppgaver og miljø.
- Identifisering av opplæringsbehov og kilder for naturlig støtte.
- Sosial ferdighetstrening.
- Trene på jobbintervju.
- Motivasjons- og veiledningsarbeid.
- Jobbintervju.
- Arbeidsavtale.

### *Oppfølging og tilrettelegging på arbeidsplass*

- Opplæring og arbeidstrening.
- Oppfølging på arbeidsplass:
  - Veiledning av arbeidstaker.
  - Veiledning av arbeidsgiver/kolleger.
  - Søke om hjelpemidler.
  - Jobbe sammen med AB-deltaker.
- Forhandling om ansettelsesbetingelser og lønn.

### *Evaluering og avslutning*

- Evaluere arbeidsforhold, samarbeidsforhold, justering av handlingsplan.
- Nedtrapping av bistand, etablere naturlig bistand i bedriften, og frigjøre arbeidssøker fra Arbeid med bistand.
- Oppsummering og sluttrapporter.
- Utskrivningsprosessen
- Bistå med alternative løsninger.

Tilretteleggerne framhever AB-prosessen som et individuelt tilrettelagt forløp som i praksis ikke følger noen skjematisk og lineær framstilling. AB-prosessen går frem og tilbake mellom de ulike delene i listen ovenfor, avhengig av hvor arbeidssøker befinner seg til enhver tid. Mange av oppgavene arbeides det med parallelt, og temaer blir

gjærne berørt flere ganger. Arbeidet har i så måte mer karakter av en sirkulær prosess enn slik vi har fremstilt det her.

### Kartlegging og jobbmuligheter

Vi spurte tilretteleggerne om hvor mye tid de bruker på arbeidet fra arbeidssøker begynner i tiltaket til de er ferdige med kartleggingen. Materialet viser at tilretteleggerne i gjennomsnitt tidfester kartleggingen til ca 3 måneder på dette. Halvparten bruker to og en halv måned eller mindre på kartleggingen.

”Kartlegging” defineres imidlertid ulikt av tilretteleggerne. Noen definerer kartleggingsfasen som perioden fram til arbeidssøker deltar i ”jobbsmak” eller ”hospitering”, mens andre innlemmer ”jobbsmak” og ”hospitering” i kartleggingsfasen ut fra prinsippet om at kartlegging foregår best på arbeidsplassen.

Tiden det tar før ”hospitering”, ”jobbsmak” eller annen utprøving i det ordinære arbeidslivet blir satt i verk første gang for AB-deltakerne, er uansett hvordan man definerer kartlegging nokså sammenfallende med lengden på kartleggingsfasen. Vårt materiale viser at det gjennomsnittlig tar ca 3 måneder før arbeidssøker deltar i ”jobbsmak” eller ”hospitering”. I halvparten av tilfellene brukes 2 måneder eller mindre. Det er ut fra dette mye som tyder på at de aller fleste tilretteleggerne forstår kartlegging som noe som går forut for en eller annen form for tilknytning til ordinært arbeidsliv.

Det tar noe lengre tid før arbeidssøker får sin første jobbmulighet (prøvetid, midlertidig jobb, fast jobb). Her er gjennomsnittet 4 måneder, men i halvparten av tilfellene brukes det under 3 måneder. Det er imidlertid stor variasjon – i vårt materiale er tidsspennet mellom 1 uke og 2 år før arbeidssøker i Arbeid med bistand får sin første jobbmulighet.

Mange tilretteleggere hevder at målgruppeforskyvningen i Arbeid med bistand har medført at det først er når arbeidssøkerne kommer i arbeidspraksis at man får et grep om hva som er problemene. I forhold til arbeidssøkere med psykiske lidelser vil antakelig det å komme raskt ut i arbeid (”jobb først”-prinsippet) lettere avdekke hva som trengs av bistand og tilrettelegging på arbeidsplassen enn en kartlegging som i

hovedsak foregår i form av samtale og møter mellom arbeidssøker og tilrettelegger. I forhold til denne gruppen arbeidssøkere vil en kartleggingsfase som også omfatter jobbsmak og hospitering være å foretrekke. Vi har tidligere (kapittel 3.8) vist til forskning som påviser at rask arbeidsutplassering egner seg godt for personer med psykiske lidelser, mens det kan se ut som om for eksempel Røttereng & Hillestad (2002) stiller seg noe tvilende til dette i forhold til sosialt yrkeshemmede.

### Jobbsøk

Vi har kartlagt hva tilretteleggerne oppfatter som utfordringer knyttet til det å finne aktuelle jobber til arbeidssøkerne. Tilretteleggerne nevner forhold ved arbeidsmarkedet, forhold i bedriftene og holdninger hos arbeidsgivere, trekk ved arbeidssøkerne, samfunnsutviklingen, språk, kultur og rusproblemer. Flere nevner at de særlig opplever det vanskelig å finne jobber til søkere med psykiske problemer. Nedenfor gjengir vi noen av tilretteleggerens utsagn:

#### *Arbeidsmarkedet*

”Det er få ledige arbeidsplasser og arbeidsmiljøet er hektisk. Det er særlig vanskelig innenfor visse bransjer.”

”Det finnes få arbeidsoppgaver som er enkle nok. Det kan dermed være vanskelig å finne jobb til ”dårlige” folk. Det finnes rett og slett færre assistentjobber. Dessuten er de oppgavene mine arbeidssøkere kunne mestret satt bort til ASVO.”

”Vi ser en tendens til at større bedrifter spisser produksjonen mot det som er inntektsbringende, samt at de rasjonaliserer. Samtidig krever mange arbeidsgivere utdanning og spesifikk kunnskap som våre arbeidstakere sjelden har”

”Myndighetenes stadige endring av rammebetingelser, lovverk og økonomiske betingelser skaper uklar informasjon til arbeidsgiver og arbeidssøker.”

”Det er flere konkurrerende tiltak som prøver å sikre seg de aktuelle jobbene. Det finnes konkurrerende tiltak både i regi av Aetat og andre, som reaktivering av uførepensjonister osv. ”

”Det er mye omstilling i dagens arbeidsliv.”

#### *Arbeidsgiverne*

”Arbeidsgiver er gjerne positiv i utgangspunktet, men får fort reservasjoner i forhold til økonomi eller andre forhold. Flere arbeidsgivere tror ikke det er økonomisk lønnsomt.”

”Vi opplever manglende aksept blant arbeidsgivere i forhold til mennesker med yrkeshemming. Noen arbeidsgivere frykter for det ukjente, og er utrygge på hva det innebærer å tilsette en yrkeshemmet.”

”Mange arbeidsgivere ønsker billig arbeidskraft.”

”De som lyser ut stillinger trenger folk raskt og effektivt, mens Arbeid med bistand vil starte smått.”

”Mange bedrifter har nok ressurser selv til å løse oppgavene.”

”Noen arbeidsgivere er bekymret for merarbeid og at det skal stilles krav til dem i forbindelse med ansettelse. Noen arbeidsgivere har også dårlige erfaringer med Aetat.”

”Det å ta kontakt med arbeidsgivere er noen ganger vanskelig. Dagsformen avgjør. Man må ha overskudd eller noe ekstra å gi.”

#### *Arbeidssøkerne*

”De ustabile arbeidssøkerne med psykiske lidelser, diffuse diagnoser eller vanskelig sosial atferd er vanskeligere å selge inn i bedriftene. Sykdomsbildet til søkerne kan være en hindring for å finne aktuelle jobber. Søkerne har store begrensninger.”

”Kultur- og språkproblemer vanskeliggjør ansettelser av utenlandske arbeidssøkere.”

”Arbeidssøkere med tidligere rusproblemer er vanskeligere å finne relevante jobber for.”

”Det kan være vanskelig å komme inn i situasjonen når arbeidssøker har skaffet seg jobben selv.”

Tabellen nedenfor viser at for å få fatt i ledige jobber er den hyppigste fremgangsmåten at tilrettelegger oppsøker bedrifter selv. Det vil si at tilrettelegger enten ringer eller besøker bedriften.

*Tabell 33: Hvordan finner tilretteleggerne arbeidsplasser til arbeidssøkerne?*

	Vanlige stillingsannonser	Arbeidssøker sitt nettverk	Egne kontakter/nettverk	Selv oppsøke bedrifter	Bedriftsoversikter (f.eks. Gule sider)	Bedrifter kontaktes AB
N	184	163	232	245	177	141
Gj.snitt	3,3	3,8	1,9	1,5	3,3	4,8

Tilretteleggerens svar. Kommentar: Tilretteleggerne ble bedt om å angi i prioritert rekkefølge hvordan de finner arbeidsplasser. Dette skulle de gjøre ved å angi 1-tall for oftest, 2-tall for nest oftest osv. Tabellen over viser resultatet ved gjennomsnittlig verdi.

Casestudiene indikerer at tilretteleggerne i all hovedsak benytter seg av telefon i jakten på aktuelle jobber, og at de ofte benytter seg av egne kontakter og nettverk. Dette er i samsvar med hvordan arbeids-

søkere ellers skaffer seg jobber (jf Hansen 1995). Det er sjelden bedrifter kontakter Arbeid med bistand selv.

### Samarbeid med eksterne instanser

Tabellen nedenfor viser hvem arbeidssøkerne får bistand fra *i tillegg til* tilretteleggeren:

Tabell 34: Bistand fra andre instanser enn AB.

	Prosent n = 437
Familie	41
Arbeidsgiver/ kolleger	22
Venner	20
Psykolog/psykiater	19
Trygdekontor	19
Sosialkontor	11
Hjelpemiddelsentralen	8
Fysioterapeut/ ergoterapeut	6
Andre	15
Mottar ingen annen hjelp/ støtte/ bistand	30

Arbeidssøkernes svar. Svarene er ikke gjensidig utelukkende.

Rundt 70 % av arbeidssøkerne får støtte eller bistand også fra andre enn Arbeid med bistand. Familien er hyppigste bistandskilde, men også arbeidsgiver/kolleger, venner, psykiatrisk fagpersonale og trygdekontor yter ifølge arbeidssøkerne bistand. Svarene under kategorien 'andre' varierer for øvrig mellom flere instanser som Aetat, psykiatrirelaterte tilbud, advokat, lege, sosionom, støttekontakt, hjemmetjeneste etc. uten noen klar tendens eller fordeling.

Dette er en indikasjon på at Arbeid med bistand er integrert i det øvrige støtteapparatet og i arbeidssøkernes egne nettverk. Med tanke på at dette er yrkeshemmede med omfattende bistandsbehov, er det likevel overraskende at 30 % av arbeidssøkerne rapporterer at de ikke får støtte fra andre enn tilretteleggerne i Arbeid med bistand.

I de 70 % av tilfellene der eksterne støttespillere er inne i bildet samarbeider AB-enhetene med et bredt utvalg eksterne instanser. Aetat lokal, trygdekontor og sosialkontor er de vanligste sam-

arbeidspartene. Samarbeidet blir av tilretteleggerne vurdert som ganske bra. Det er bare en liten andel tilretteleggere som erfarer at samarbeidet med instansene som er nevnt ovenfor ikke går godt.

Familien til arbeidssøkerne er også vanlige samarbeidspartnere for Arbeid med bistand. I 18 % av tilfellene fungerer dette samarbeidet ikke bra. For 56 % av tilretteleggerne er et slikt samarbeid med familie ikke aktuelt. Tilretteleggerne velger bort å samarbeide med familie når dette ikke fungerer, når arbeidssøkerne ikke ønsker det eller i de tilfellene det ikke har noen hensikt.

14 % av tilretteleggerne har hatt et samarbeid med Hjelpemiddel-sentralen. Av disse er det omtrent en femtedel som synes samarbeidet er mindre bra eller dårlig. Kritikken dreier seg om at det på grunn av liten kapasitet tar for lang tid å få gjort vedtak, og at man opplever vansker med finansieringen.

Arbeid med bistand samarbeider for øvrig også med ulike instanser i det kommunale hjelpeapparat, miljøterapien, psykiatrien, dagsenter, sykehus, fastlege, distriktpsikiatrisk senter (DPS), voksenopplæring og skole.

Under Arbeid med bistands forsøksperiode var foruten arbeidsgiver, deltakers familie, og det lokale Aetat de vanligste samarbeidspartnere. Erfaringene med arbeidssøkers familiemedlemmer som samarbeidspartner varierte (Blystad & Spjelkavik 1996). Arbeidssøkers foreldre og familie ser ut til å ha fått mindre betydning som samarbeidspartner siden forsøksperioden. Dette kan ha sammenheng med økningen av arbeidssøkere med psykiske lidelser. Personer med psykiske lidelser ønsker ofte ikke å involvere familiemedlemmer i arbeidet rundt dem.

Tilretteleggerne beskriver selv de største utfordringene med hensyn til eksternt samarbeid slik:

”Arbeidsgiverne har liten tid til møter og samarbeid.”

”Lang ventetid fra henvendelse til man får svar, spesielt i offentlige etater.”

”Aetat lokal kjenner ikke regelverket og programmet de er satt til å administrere, og er samtidig selv under press slik at det er noe tilfeldig hvem som søkes inn i tiltaket.”

”Andre etater fraskriver seg ansvaret og/eller henviser videre.”

”Det er tungvint å få til ting på trygdekontoret.”

”Leger er lite samarbeidsvillige.”

”Overgangsprosesser ”

”Urealistiske forventninger til hva Arbeid med bistand kan klare.”

”For liten kapasitet på Hjelpemiddelsentralen.”

Utfordringene tilretteleggerne beskriver handler ofte om vansker med å få andre instanser på banen som *aktive deltakere* i samarbeidet. Derfor blir tilretteleggerne problemløsere for arbeidssøkerne også på områder der andre instanser strengt tatt har ansvaret. I en studie av velferdsmeldingen slår Pedersen (2002) fast at et godt samordnet hjelpeapparat er en forutsetning for de som trenger hjelp fra flere etater for å komme ut av klientrollen. Ettersom hjelpeapparatet ofte ikke er samordnet og – som Pedersen påpeker – ofte er minst tilgjengelig for de som trenger det mest, vil det finnes slike incentiver for tilretteleggerne til å ta ”snarveier” og ordne opp for arbeidssøkeren.

Når samarbeidet med andre sentrale instanser i arbeidssøkernes nettverk først er etablert er det vårt inntrykk at det i de fleste tilfeller fungerer godt og dermed ikke inviterer til ”snarveier” fra tilretteleggerens side.

## 7.2 Opplæring og tilrettelegging på arbeidsplassen

Det er i all hovedsak kolleger og arbeidsgiver som bistår med opplæring i arbeidsoppgavene. I tabellen under ser vi at 69 % av arbeidsgiverne oppgir at det kun er kolleger eller arbeidsgiver som har stått for opplæringen. I 22 % av tilfellene oppgir arbeidsgiverne at både kolleger og tilrettelegger har bidratt i opplæringen. Kun i 6 % av tilfellene hadde tilrettelegger alene stått for opplæringen.



Tabell 35: Opplæring av arbeidstaker i aktuelle arbeidsoppgaver.

	Prosent n=211
Kolleger/ arbeidsgiver	69
Tilrettelegger	6
Andre	1
Kolleger og tilrettelegger	22
Kolleger og andre	1
Tilrettelegger og andre	1
Total	100

Arbeidsgivernes svar.

I forsøksperioden for Arbeid med bistand fant Blystad & Spjelkavik (1996) at tilretteleggerne var involvert i opplæringa av arbeidssøker i over halvparten av arbeidsforholdene. Dette har altså endret seg, noe som kan indikere en økt vektlegging av naturlig bistand eller at tilretteleggerne av andre grunner er mindre tilstede på arbeidsplassen.

Neste tabell forteller mer om arbeidsgivernes behov for bistand fra tilrettelegger:

Tabell 36: Behov for bistand fra tilrettelegger på arbeidsplassen

	Prosent n = 217
Arbeidstaker har fått opplæring i konkrete arbeidsoppgaver av tilrettelegger	23
Hjelp til å takle utfordringer av sosial art på arbeidsplassen	21
Jeg/kolleger har fått råd/hjelp fra tilrettelegger	32
Annet	3
Nei.	43

Arbeidsgivernes svar. Svarkategoriene er ikke gjensidig utelukkende.

Tabellen viser at 43 % av arbeidsgiverne mener de ikke har behov for bistand fra tilrettelegger etter at AB-deltakeren er kommet inn i bedriften. I 32 % av tilfellene har arbeidsgiver eller kolleger av AB-deltaker fått råd eller hjelp fra tilrettelegger. 23 % av arbeidsgiverne opplyser at AB-deltaker har fått opplæring i konkrete arbeidsoppgaver fra tilrettelegger, og i 21 % av bedriftene har tilrettelegger ytt hjelp til

å takle sosiale utfordringer på arbeidsplassen i forbindelse med jobb-etableringen.

Ut i fra disse tallene ser det ut som om tilrettelegger yter vel så mye hjelp til arbeidsgivere og kolleger av AB-deltaker som direkte til AB-deltakerne selv. Et høyt antall arbeidsgivere sier altså at de ikke har behov for bistand fra tilrettelegger. Igjen kan dette være en indikasjon på naturlig bistand. De samme tendensene gjenspeiler seg i arbeidsgivernes rapporteringer om faktisk tilrettelegging og veiledning for AB-deltaker på arbeidsplassen:

Tabell 37: Tilrettelegging og veiledning på arbeidsplassen

	Prosent n = 217
Får ikke spesiell tilrettelegging/ veiledning på arbeidsplassen	6
Får ikke mer tilrettelegging enn andre arbeidstakere	24
Får veiledning av kolleger/arbeidsgiver	71
Får veiledning av tilrettelegger	35
Får spesiell fysisk tilrettelegging	4

Arbeidsgivernes svar. Svarkategoriene er ikke gjensidig utelukkende.

71 % av AB-deltakerne får ifølge arbeidsgiverne veiledning fra kolleger eller arbeidsgiver, mens 35 % får veiledning fra tilrettelegger. Vi ser imidlertid at nesten 1 av 4 arbeidsgivere mener at arbeidssøkeren ikke får mer tilrettelegging enn andre arbeidstakere. Arbeidsgivernes opplysninger ovenfor gir inntrykk av at både behovet for bistand, tilrettelegging og veiledning i forbindelse med ansettelse av AB-deltaker, og den faktiske tilstedeværelsen av tilretteleggerne, er overraskende lav. Dette tatt i betraktning at målgruppen for Arbeid med bistand er yrkeshemmede med særlig stort bistandsbehov.

### Naturlig bistand

Det ser ut som om den tilretteleggingen arbeidsgiverne vurderer som nødvendig, i all hovedsak handler om mindre interne omlegginger med lite bistand fra tilrettelegger. Vi tar med noen arbeidsgiveres beskrivelser av hvilke tilrettelegginger de har gjort:

”Fadderordning og hyppig oppfølging.”

”Arbeidssøker ba om å bli behandlet som alle andre, og fikk dermed ikke

spesialbehandling. Brukte lengre tid enn andre.”

”Arbeidssøker ble fulgt opp på vanlig vis. Enkle oppgaver som ikke behøvde tilrettelegges.”

”Vi fikk utarbeidet noen detaljerte lister han skulle jobbe etter.”

Disse beskrivelsene passer inn i bildet av en tilnærming i Arbeid med bistand som i økt grad vektlegger naturlig bistand, og hvor tilretteleggerne i mindre grad selv driver opplæring og oppfølging ute i bedriftene. Tendensene i retning av mindre bistand fra tilretteleggerne i bedriftene kan imidlertid også henge sammen med den tidligere nevnte målgruppeforskyvningen i Arbeid med bistand. Blystad & Spjelkavik (1996) dokumenterte at bistanden til arbeidssøkere med psykiske lidelser i mindre grad rettet seg mot forhold på arbeidsplassen, og i større grad mot områder *utenfor* selve arbeidsplassen. Mens man jobbet mer systematisk med oppfølging og praktisk tilrettelegging med personer med utviklingshemming i bedriftene, trengte arbeidssøkere med psykiske lidelser bistand på andre områder enn den praktiske oppgaveutførelsen. Likedan viser for eksempel Ford (2001) til at personer med psykiske lidelser kan ha større problemer med de sosiale relasjonene på jobben enn med oppgaveutførelsen. Når flere av aktørene i Arbeid med bistand i 2002 rapporterer om en relativt lav tilstedeværelse av tilretteleggere i bedriftene, kan noe av dette forklares med en større andel psykiske lidelser i Arbeid med bistand og en synkende andel arbeidssøkere med utviklingshemming.

Jenaro et al. (2002) peker på metoder som fremmer naturlig bistand som et som viktig område for videreutviklingen av Supported Employment. Gjennom en internasjonal komparativ studie viser de til funn som støtter opp om utviklingen av mer naturlig bistand, blant annet at mer naturlig bistand har positiv innvirkning på jobbresultater i atferdingsprosessen. Parent et al. (2001) viser på sin side til noen problemer knyttet til implementeringen av naturlig bistand. For det første det at arbeidsgivere vegrer seg mot å ta ansvaret for treningen, opplæringen og veiledningen av den yrkeshemmede arbeidstakeren selv. For det andre er det vanskelig å finne fram til kompetente aktører blant bedriftspersonalet som kan stå for en slik trening, opplæring og veiledning. Parent et al. (2001) påpeker at naturlig bistand ikke må oppfattes som en erstatning for den kompetente tilretteleggeren, men

at naturlig bistand er et redskap i verktøykassen som tilretteleggeren tar i bruk.

Vi tar med noen eksempler som illustrerer at det er behov for bistand av tilretteleggere i forbindelse med at AB-deltaker får jobb i bedriftene. Sitatene er hentet fra arbeidsgivernes evalueringer av det arbeidet AB-deltakerne har utført:

”Det var mer vrient enn vi trodde. Arbeidssøker fikk ofte negativ tilbakemelding fordi han gjorde feil. Han trengte en litt annen jobb. Han fungerte bra med små og konkrete arbeidsoppgaver, men var ikke selvstendig og måtte følges opp.”

”Det går greit med de enkle oppgavene, men ikke med de kompliserte.”

”Oppgavene fungerte dårlig. Arbeidssøker ble sittende og ryddet ikke slik han skulle gjøre. Det var stor forskjell på dagene.”

”Det gikk bedre etter hvert, og på skinner til slutt. Arbeidssøkeren måtte klare seg alene. Vi var 12 stressa personer i bedriften som ikke hadde mye tid til overs.”

”Det fungerte greit i starten når tilrettelegger var der, men dårlig etter hvert. Arbeidssøker gjorde lite på eget initiativ. Måtte bes. De andre ansatte måtte trå til.”

Selv om behovet for tilrettelegging og bistand ifølge arbeidsgiverne er lavt i bedriftene, og selv om flere forhold kan indikere en økende bruk av naturlig bistand i bedriftene, peker uttalelsene ovenfor klart i retning av at det fremdeles er stort behov for tilrettelegging, assistanse og oppfølging i forhold til AB-deltakeres utførelse av arbeidsoppgaver. I de konkrete tilfellene som siteres ovenfor synes behovet for oppfølging ikke å være dekket gjennom naturlig bistand eller assistanse fra tilrettelegger. Naturlig bistand er et viktig område for videreutvikling i Arbeid med bistand. Naturlig bistand må utvikles som en mer systematisk og presis atferdsfaglig metode, slik at problemer av den typen sitatene ovenfor illustrerer, ikke oppstår.

### 7.3 Arbeidssøkernes erfaringer med AB-prosessen

Vi ba arbeidssøkerne beskrive den bistanden de mottar fra tilretteleggerne:

- Bli kjent
- Finne jobb
- Jobbsøknader
- Opplæring og øvelse

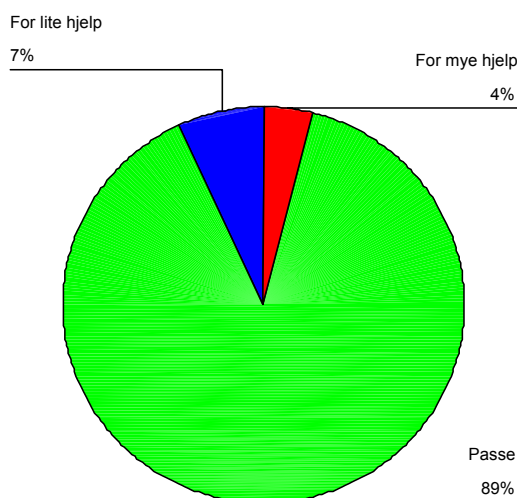
- Oppfølging og besøk på jobb
- Praktisk tilrettelegging
- Kontakt med arbeidsgivere og andre instanser
- Planlegging og møtevirksomhet
- Sosial samvær, støtte og oppfølging

Ifølge arbeidssøkerne går mye av tilretteleggers tid med til jobbrelatert bistand. Arbeidssøkerne opplever at tilretteleggerne bistår dem med adekvat og riktig hjelp, og noen framhever nettopp at den allsidige hjelpen de får fra tilrettelegger er av stor viktighet.

Vi har tidligere sett at arbeidssøkerne selv mener de trenger flere former for bistand fra tilretteleggerne (se tabell 10). 66 % av arbeidssøkerne trenger hjelp til å finne aktuelle stillinger. Mange oppgir også hjelp til å søke på jobber (38 %), hjelp til jobbintervjuer (28 %), hjelp til tilrettelegging av arbeidet (32 %), og hjelp til å håndtere problemer på arbeidsplassen etter at de har fått jobb (24 %).

Den bistanden arbeidssøkerne får samsvarer i svært stor grad med den bistanden de selv oppgir at de har behov for. Det er hovedsakelig tilrettelegger som hjelper arbeidssøkerne med å finne jobb. Noen få oppgir å ha funnet jobben selv, men de har deretter fått hjelp i søknadsprosessen.

Figur 4: Mengde hjelp på arbeidsplassen



Arbeidssøkernes svar. n = 319

Figuren ovenfor viser at nærmere 90 % av arbeidssøkeren oppfatter bistandsmengde på arbeidsplassen som passe, mens 7 % opplever å få for lite bistand. 4 % synes de får for mye bistand.

#### Bistandsbehov utenom jobb

I hovedsak ser arbeidssøkerne i vårt materiale det slik at de trenger hjelp til det praktiske rundt det å få jobb, og det å takle problemer i tilknytning til jobb. Det er kun et mindretall av arbeidssøkerne i Arbeid med bistand som oppgir bistandsbehov i forhold til problemer utenom jobb. 18 % av arbeidssøkerne opplyser at de trenger hjelp til bolig og økonomi, mens 16 % framhever behovet for sosial kontakt som viktig.

#### Positive og negative erfaringer

Arbeidssøkerne er i all hovedsak svært positive til hjelpen de får av Arbeid med bistand, og tabellen under viser hva arbeidssøker legger vekt på som positive faktorer:

Tabell 38: Arbeidssøkernes positive opplevelser med AB.

	Prosent n = 437
Har tillitt til tilrettelegger	67
Får god hjelp	60
Tilrettelegger er lett å få tak i når det trengs	57
Blir tatt på alvor	55
Jeg blir hørt	54
Har fått bedre sjanser på arbeidsmarkedet	44
Jeg har fått en jobb som jeg trives i	41
Annet	5

Arbeidssøkernes svar. Svarene er ikke gjensidig utelukkende. Kommentar: Arbeidssøkerne vurderer i all hovedsak alle momentene positivt, men har krysset av for den/de kategoriene de liker best. Det betyr for eksempel at når 54 % av arbeidssøkerne sier de blir hørt, kan ikke det tolkes som at de resterende 46 % opplever å ikke bli hørt.

Tabellen viser at de aller fleste legger vekt på tillitten til tilrettelegger. Flertallet av arbeidssøkerne opplever å få god hjelp, at tilrettelegger er lett å få tak i, at de blir tatt på alvor, og at de blir hørt. De to kategoriene som har direkte med jobb å gjøre blir sjeldnest vurdert som positivt. Dette kan bety at de positive vurderingene først og fremst er knyttet til den personlige relasjonen med tilretteleggeren, og kanskje i mindre grad i forhold til funksjonen eller oppgaven. Det er nærliggende å anta at dette har med den individrettede tilnærmingen å gjøre, der relasjonen arbeidssøker – tilrettelegger står helt sentralt. Opplevelsen mange arbeidssøkere beskriver av oppholdet i Arbeid med bistand, defineres gjerne i kontrast til møter med mer ”upersonlige” saksbehandlere på offentlige kontor.

Møtefrekvensen mellom tilrettelegger og arbeidssøker varierer med de ulike fasene i AB-prosessen. Arbeidssøker og tilrettelegger møtes sjeldnere når jobbforhold er etablert. Tilrettelegger og arbeidssøker møtes gjerne daglig til å begynne med, så ukentlig og til slutt månedlig. Noen oppgir at de stort sett snakker sammen på telefonen og ikke møtes, men det gjelder folk som er i jobb. Møtehyppigheten varierer også fra arbeidssøker til arbeidssøker. Arbeidssøkerne er i de aller fleste tilfellene tilfreds med møtefrekvensen, og opplever at møtefrekvensen er tilpasset individuelle og situasjonsspesifikke behov. Det finnes eksempler der dette ikke er tilfelle. I ett eksempel hadde en arbeidssøker og tilrettelegger ikke kontakt i det hele tatt etter en forholdsvis intensiv kartleggingsperiode. Det gikk et år før et aktuelt

jobbtilbud kom opp. Når tilrettelegger så tok kontakt med arbeidssøker kunne arbeidssøker knapt huske at han hadde noen relasjon til Arbeid med bistand. Denne historien hører til unntakene.

Det er ikke mange arbeidssøkere som melder om negative erfaringer i forbindelse med deltakelsen i Arbeid med bistand. Den største kategorien i tabellen under er 'annet'. En del mener de blir stemplet som annerledes ved å være med i Arbeid med bistand, og noen færre mener de ikke har fått bedre sjanser på arbeidsmarkedet eller ikke har fått en jobb som de trives i. De svarkategoriene som er direkte negative i forhold til tilrettelegger er det relativt få som oppgir (under 6.5 %).

Tabell 39: Hva oppleves som negativt med AB?.

	Prosent n = 437
Blir stemplet som "annerledes" ved å være med i AB	13
Har ikke fått bedre sjanser på arbeidsmarkedet	10
Jeg har ikke fått en jobb som jeg trives i	9
Ofta uenig med tilrettelegger	7
Får ikke nok hjelp	6
Blir ikke tatt på alvor	4
Tilrettelegger overstyrer meg	4
Jeg blir ikke hørt	4
Tilrettelegger er vanskelig å få tak i når det trengs	3
Har ikke tillitt til tilrettelegger	2
Annet	16

Arbeidssøkernes svar. Svarkategoriene er ikke gjensidig utelukkende.

Vi har alt sett at arbeidssøkerne er fornøyd med det meste og lite misfornøyd med Arbeid med bistand. I oversikten nedenfor presenterer vi 8 stikkord for hva arbeidssøkerne er mest og minst fornøyd med i *samarbeidet med tilrettelegger*:

Mest fornøyd med	Minst fornøyd med
<ul style="list-style-type: none"><li>• Forståelse</li><li>• Kommunikasjon, tone og kontakt</li><li>• Tillit og trygghet</li><li>• Skaffe jobb</li><li>• Oppfølging</li><li>• Tilgjengelighet</li><li>• Sosiale forhold</li><li>• Det å få hjelp</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Manglende tilgjengelighet</li><li>• Ikke å bli tatt på alvor</li><li>• Overstyring</li><li>• Uenighet med tilrettelegger</li><li>• Hyppig utskifting av tilrettelegger</li><li>• Mangler i forhold til oppfølging</li></ul>



- Ventetid
- Mangel på anonymitet

Arbeidssøkernes svar. Hva arbeidssøkerne er mest og minst fornøyd med i samarbeidet med tilrettelegger.

Arbeidssøkerne legger mye vekt på relasjonelle aspekter som den gode kontakten, det å bli forstått, tilliten og tryggheten når de beskriver hva de er mest fornøyd med i samarbeidet med tilretteleggeren. Det er også mange som nevner jobb i denne sammenhengen, men de relasjonelle sidene er dominerende. Fokuset på jobb er mindre her enn når brukerne oppgir mål og ønsker i forbindelse med AB-deltakelsen. Mens brukerne i all hovedsak ønsker seg jobb som følge av deltagelse i Arbeid med bistand, så er det de relasjonelle kvalitetene de er mest fornøyd med i samarbeidet med tilrettelegger.

Tema som overstyring, mangler i forhold til oppfølging, tilgjengelighet og ventetid blir nevnt når arbeidssøkerne beskriver de få forholdene de ikke liker i samarbeidet med tilrettelegger. Dette er trekk ved Arbeid med bistand som kan indikere svak metodisk kompetanse i forhold til brukermedvirkning (jf kapittel 8.4). Mangel på anonymitet i forhold til tilretteleggerne i Arbeid med bistand blir nevnt, foruten frustrasjon knyttet til hyppige bytter av tilrettelegger. Vi kjenner til et tilfelle der en AB-deltaker opplevde å bytte tilrettelegger 4 ganger i løpet av 3 måneder.

Det store flertallet av arbeidssøkere (88 %) mener at de får passe mengde hjelp av tilrettelegger. Kun noen få svarer at de får for mye (5 %) eller for lite (7 %) hjelp.

Vårt materiale viser ellers at bare 8 % av AB-deltakerne er litt eller veldig misfornøyd med servicen de får i Arbeid med bistand. 79 % av arbeidssøkerne sier de kan tenke seg å anbefale Arbeid med bistand for andre. Dette understreker igjen det positive ved hvordan de fleste arbeidssøkerne opplever tiltaket. Det er kun 5 % som ikke vil anbefale Arbeid med bistand. 16 % svarer 'vet ikke'.

En nærmere analyse av disse svarene viser at de som svarer 'nei' og 'vet ikke' i større grad enn de som svarer 'ja' er misfornøyd med servicen i Arbeid med bistand. De arbeidssøkerne som svarer at de ikke vil anbefale Arbeid med bistand for andre, eller som svarer 'Vet

ikke', oppgir i større grad at de ikke blir tatt på alvor, ikke blir hørt, ikke får nok hjelp, og ikke har tillitt til tilrettelegger.

### Endrede jobbmuligheter

Arbeidssøkerne er også svært positive når de blir bedt om å ta stilling til om mulighetene for jobb har endret seg som følge av deltakelsen i Arbeid med bistand:

Tabell 40: Endrede muligheter for jobb med deltakelse i AB?

	Prosent n = 430
Jeg har fått bedre muligheter	71
Mulighetene har ikke endret seg noe særlig	26
Jeg har fått dårligere muligheter	3
Total	100

Arbeidssøkernes svar.

71 % av arbeidssøkerne mener de har fått bedre muligheter på jobbmarkedet gjennom deltakelsen i Arbeid med bistand. Samtidig ser vi at nesten 30 % opplever at mulighetene for å få seg jobb ikke har blitt bedre. Dette kan være arbeidssøkere som ikke har fått riktig bistand, eller at Arbeid med bistand ikke er riktig tiltak. Igjen kan vi stille spørsmål ved om Arbeid med bistand i for stor grad blir brukt som avklaringsinstans. Samtidig har vi sett at tilretteleggerne vurderer det slik at 92 % av arbeidssøkerne (jf kapittel 3.11) klarer å nyttiggjøre seg av Arbeid med bistand. Dette betyr at tilretteleggerne i så måte er mer optimistisk i forhold til jobbmulighet gjennom Arbeid med bistand enn hva arbeidssøkerne er.

## 7.4 Brukermedvirkning

I et "aktørperspektiv" er det tilretteleggerens oppgaver å *veilede* arbeidssøkeren til å bli aktør i eget liv - til selv å finne fram til de rette instansene i forhold til problem som må løses.

Arbeidssøkerne opplever at de i stor grad har innflytelse og medvirkningsmuligheter i Arbeid med bistand. Formene for medvirkning beskriver de slik:

- Diskusjon og samsnacking
- Deltar i beslutninger
- Kommer med ønsker og behov
- Blir hørt

Arbeidssøkerne definerer medvirkning som det å være med på diskusjon, få si sin mening, og å delta i beslutningsprosesser. Arbeidssøkerne har svært få kritiske bemerkninger til muligheten for innflytelse. Noen arbeidssøkere gir uttrykk for at de har følt noe press, andre sier at de ved uenighet ikke har fått viljen sin:

”...jeg kan jo ikke være kravstor, var delvis med å velge ...”

”Tilrettelegger hører på dersom man ikke vil, så jeg får være med å bestemme litt.”

”Jeg liker ikke sånn som tilrettelegger oppførte seg, hun var klart sjefen.”

”De har ordnet alt. Jeg sa hva jeg hadde lyst til, tilrettelegger ordnet opp. Skulle gjerne hatt mer kontakt med en annen tilrettelegger.”

”Jeg var ikke enig i at jeg skulle ha en tilrettelagt jobb. Jeg ville ha en vanlig jobb, men tilrettelegger var uenig.”

Det er et gjennomgående trekk i vårt materiale at tilrettelegger er sentral i utarbeidelsen av handlingsplaner, og at den enkelte arbeidssøker bidrar gjennom diskusjoner og ved å si seg enig eller uenig. Noen arbeidssøkere sier de leser gjennom planen og skriver under, og at planen inneholder mål de setter sammen sentrert rundt hva arbeidssøker skal gjøre, hva tilrettelegger skal gjøre, og hva de skal gjøre sammen:

”Jeg bidrar gjennom å være med å sette målene, hva jeg skal gjøre selv, og hva de skal gjøre.”

”Jeg bidro ved å lete etter jobber, diskutere og si fra hvordan det gikk.”

”Tilrettelegger, sjefen og jeg laga arbeidsplan for jobben.”

”Tilrettelegger laget planen, men jeg ble spurt om dato og slikt.”

”Vi prater om framtida, men har ikke noe skriftlig.”

”Jeg er usikker på hvem som har utarbeidet den. Jeg bidro selv gjennom

oppsummeringer av hva som var blitt gjort.”

”Tilrettelegger skriver noe til trygdekontoret en gang i halvåret som jeg skriver under på.”

I de fleste tilfeller foreligger det skriftlige handlings- eller attføringsplaner for samarbeidet mellom arbeidssøkerne og tilretteleggerne. Forståelsen av hva en handlingsplan er varierer fra arbeidssøker til arbeidssøker. Noen sier de lager planer sammen med tilrettelegger hvert halvår, andre snakker om 3-månedersperioder. Noen kaller det framdriftsplan. Noen sier de tror ingenting er skrevet, men de har hørt om og snakket om planen. Vi ser at det varierer hvor aktiv rolle arbeidssøker har hatt i utformingen, og i hvor stor grad arbeidssøker bevisst forholder seg til innholdet i planleggingen. Noen arbeidssøkere deltar ikke i arbeidet med utformingen av planene:

”Tilrettelegger laget planen etter hvert, jeg bidro ikke.”

”Jeg har hørt om planen, men har ikke bidratt selv. Tror ikke noe er skrevet.”

”Det er tilrettelegger som utarbeider denne planen”

Noen arbeidssøkere kjenner ikke til at det finnes noen handlingplan for deres attføring:

”Jeg er usikker, det finnes i hvert fall ikke noe skriftlig.”

”Jeg kjenner ikke til noen handlingsplan, men vi har halvårsrapporter.”

”Jeg har hørt at det har blitt snakket om, men ikke sett at noe er skrevet.”

”Jeg tror ikke det er noen handlingsplan fordi så mye forandrer seg med meg for tiden.”

Selv om deltakerne i Arbeid med bistand i stor grad opplever at de har innflytelse og medvirkningsmuligheter, ser vi samtidig at deltakerne i varierende grad kjenner til planer for egen attføring. I mange tilfeller er AB-deltakers forutsetninger for å mene noe om egen attføring eller foreliggende handlingsplaner lave som følge av vedkommendes yrkeshemming. Man vil i forhold til en del AB-deltakere ikke kunne forvente et høyt bevissthetsnivå rundt innholdet i og planene knyttet til egen attføringsprosess. Utfordringen ligger i å utvikle metode for medvirkning også for personer med denne type yrkeshemminger slik at også de sikres muligheter for å ta valg.

Det kan være slik at AB-deltakerne svarer på spørsmål om brukermedvirkning med referanse til den gode relasjonen som i mange tilfeller utvikler seg mellom tilrettelegger og arbeidssøker, og ikke med referanse til innholdet i og arbeidet med handlingsplanen for attføringsprosessen. Arbeidssøkernes positive tilbakemeldinger på de relasjonelle sidene av samarbeidet tyder som vi har sett på at kontakten er god. Det kan med andre ord tenkes at AB-deltakerne likestiller den respektfulle og nære kontakten med tilrettelegger med brukermedvirkning, og at AB-deltakernes gode tilbakemeldinger vedrørende brukermedvirkning dermed hovedsakelig må forstås som en evaluering av relasjonen mellom arbeidssøker og tilrettelegger.

## 7.5 Arbeidsgivernes erfaringer med AB-prosessen

Oversikten nedenfor viser hvilke kvaliteter arbeidsgiverne ser etter i den bistanden de mottar knyttet til ansettelse av arbeidstakere med yrkeshemming.

### *Informasjon*

”Arbeid med bistand må kunne en del rundt lovverket og hva som forventes av meg som arbeidsgiver. De må kunne gi svar hvis jeg har spørsmål.”

”Det er viktig at vi får informasjon om hvordan AB tenker tilrettelegginga før utplasseringa.”

”Vi trenger informasjon om bakgrunnen til arbeidssøker slik at vi kan legge best mulig til rette.”

### *Tilgjengelighet og ansvarlighet*

”Vi trenger en kontaktperson som er lett tilgjengelig. Vi må ha et fjes å forholde oss til. En som kan stille opp når vi ved behov ber om det.”

”Det er en fordel med lite utskifting av tilrettelegger, og at de er mye tilstede på arbeidsplassen.”

”Arbeid med bistand må ta seg tid til å komme å snakke med meg.”

”Vi trenger at Arbeid med bistand står bak hele opplegget og tar ansvaret, samt at de støtter oss i forhold til ekstra ting slik at vi slipper ekstra arbeid.”

”Vi trenger å være sikker på at arbeidssøker kan fungere i bedriften, og at vi ikke skal få alt for mye å gjøre.”

”Være problemløser, og sørge for at det ikke oppstår komplikasjoner. Det er

viktig at de hele tiden er på utkikk etter kimer til problemer, at de tar tak i arbeidssøker sine problemer, og at de bidrar til løsning.”

”Det er viktig at Arbeid med bistand ved problemer er samarbeidspartner med oss, at de har kontakt med arbeidssøker, og at de tar de problemstillingene vi har seriøst.”

#### *Oppfølging og kommunikasjon*

”Personlig oppfølging, særlig når problemer oppstår.”

”Det må være realisme i oppfølgingen, samt imøtekommenhet. Avtaler må holdes.”

”Menneskelig kontakt og oppbacking til arbeidsgiver. Det at arbeidsgiver ikke er aleine, men har støtte i bakhånd, er viktig.”

”Et godt og åpent forhold. Kunne snakke åpent og bli ferdig med det”

”Ærlighet, oppriktighet og toveis kommunikasjon.”

”Vi har behov for at Arbeid med bistand er med i oppstartfasen.”

#### *Ryddighet og fleksibilitet*

”God organisering og ryddighet. Ønskelig med en plan.”

”Det må være muligheter for justeringer underveis. Man må kunne ta en retrett om det ikke fungerer.”

”Det er viktig at vi ikke behøver binde oss opp i starten, men kan prøve ut deltaker og finne ut hva Arbeid med bistand kan bidra med. Vi må ha en løpende vurdering av deltaker.”

Arbeidsgiverne ønsker tett og nær oppfølging fra kvalifisert personale for å lykkes med integreringen av yrkeshemmet arbeidskraft i bedriften. De mener at det kreves kompetanse, gode metoder, samt tid og mulighet for å unngå eller håndtere vansker som kan oppstå. Arbeidsgiverne etterspør service fra tilretteleggere som er lett tilgjengelig, slik at man kan be om assistanse i det øyeblikket behovet for bistand oppstår. Tilretteleggerne må ha kommunikativ og relasjonsoppbyggende kompetanse for å drive god personoppfølging. Bistanden må være fleksibel og tilpasset individuelle og situasjons-spesifikke behov (jf Frøyland & Helle 2002).

Slik arbeidsgivere definerer sine bistandsbehov, går tilretteleggerjobben i retning av å drive veiledning overfor arbeidsorganisasjonen: *”Jeg har også brukt dem til mine vanlige ansatte, de har jo spisskompetanse. Jeg synes at alle bedrifter av en viss størrelse vil ha nytte av et slikt samarbeid”*.

Det er den personlige kontakten mellom tilrettelegger og arbeidsgiver/arbeidstaker som blir vektlagt. Viktigheten av denne personlige relasjonen blir ytterligere styrket ved at målgruppa i Arbeid med bistand i løpet av de siste årene har forskjøvet seg i retning av mer ustabile yrkeshemmede med sammensatte problemer. De kvalitetene arbeidsgiverne ser etter i Arbeid med bistand innebærer at tilretteleggeren bidrar til å redusere usikkerhet og dele risiko i forbindelse med det på ta inn yrkeshemmet arbeidskraft i bedriftene.

## Kontaktformer

Tabell 41: Kontaktform mellom tilrettelegger og arbeidsgiver

	Prosent n=203
Hovedsaklig per telefon	8
Hovedsaklig ved planlagte møter	36
Hovedsaklig ved at tilrettelegger kommer innom på besøk	56
Kombinasjon	1
Total	100

Arbeidsgivernes svar.

De vanligste kontaktformer med Arbeid med bistand er som tabellen viser at tilrettelegger kommer innom bedriften på besøk eller til avtalte møter. I noen tilfeller er også telefon den vanligste kontaktformen.

## Service

Nedenfor gjengir vi noen av arbeidsgivernes beskrivelser av servicen de mottar fra Arbeid med bistand:

”Vi har møter på arbeidsplassen og samtaler om alt som er nødvendig. Vi har møter både med tilrettelegger, arbeidssøker og meg (arbeidsgiver), men det er også møter uten meg. Møtene uten arbeidsgiver er en kvalitetssikring av meg, det er bra. Vi har også møter, jeg og tilrettelegger, uten

arbeidssøker.”

”De gangene vi har behov kommer Arbeid med bistand. De kommer også uanmeldt, og vi har jevnlig møter.”

”Arbeid med bistand ringer og følger opp ved behov. Vi gjør det ikke så formelt, men har et etablert samarbeid med Arbeid med bistand.”

”Vi fikk full orientering om situasjonen til AB-deltaker ved oppstart, og de kunne bistå med opplæring og oppfølging i starten. De var med og lærte ham opp i bedriften.”

”Arbeid med bistand fulgte opp arbeidssøker og vi hadde samtaler i forhold til hvordan følge opp arbeidssøker på best mulig måte. AB-enheten var aktivt og praktisk til stede over en lang periode. Oppfølgingen var OK, det vekslet mellom besøk og telefonsamtaler.”

”Vi får en grei oppfølging. Tilrettelegger er innom og spør hvordan det går. Han tar tak i og prater med arbeidssøker.”

”Servicen går kun direkte på arbeidssøker. Jeg som arbeidsgiver har ikke så mye direkte kontakt med Arbeid med bistand.”

”Tilrettelegger ringte og lurte på hvordan det gikk. Han var med hver dag fra starten av, men etter hvert hadde vi kontakt 1-2 ganger i uka. Han var for øvrig innom en gang i uka.”

Det er tilrettelegger som tar kontakt med arbeidsgiver. Kun i 2 % av tilfellene tar arbeidsgiver selv kontakt med tilrettelegger, mens arbeidstaker selv tar kontakt med tilrettelegger i om lag 3 % av tilfellene. Man har vanligvis kontakt hver 14. dag eller en gang i måneden. Arbeidsgiverne er fornøyd med kontakthypen:

”Vi har kontakt når det trengs. Det var besøk eller møte i begynnelsen, telefon etter hvert.”

”Vi ligger nær, så tilrettelegger stikker innom ofte.”

”Vi hadde telefonisk kontakt stort sett når vi ville snakke privat uten arbeidssøker.”

”Kontakten er flott, mer ville vært forstyrrende. Kontakthypen er tilpasset etter utviklinga til arbeidssøker.”

”Hvis arbeidet funker er det ikke behov for kontakt. Jeg kan få fatt i tilrettelegger på telefon om nødvendig.”

Bare 4 % av arbeidsgiverne mener kontakten med tilrettelegger skjer for ofte eller for sjelden. I mange tilfeller dreier seg om at Arbeid med



bistand ikke klarer å matche bedriftens behov på grunn av sykdom og turnover blant tilretteleggerne:

”Vi har for uregelmessig kontakt. Jeg kan ofte ringe, men tilrettelegger er ofte ikke på kontoret eller er syk. Det er vanskelig å få fatt i tilrettelegger.”

”Vi har kontakt for sjelden. De bør jobbe tettere med arbeidssøker. Vi savner mer oppfølging.”

”Den gangen arbeidssøker ble ansatt var det nesten ingen kontakt. Det var dårlig kommunikasjon og vanskelig å forholde seg til Arbeid med bistand, trolig var det stor turnover blant tilretteleggerne.”

”Tilretteleggeren var mye syk, vi var sikkert uheldige.”

Noen arbeidsgivere gjør oppmerksom på at de har erfaringer med dårlig service fra andre instanser enn Arbeid med bistand: ”Vi hadde problemer med den tekniske biten. Det var ikke Arbeid med bistand sin feil. Hjelpemiddelsentralen jobbet sent og det tok lang tid å få datasystemet på plass.”

### Informasjon

Så å si samtlige arbeidsgivere (97 %) opplever at de får nok informasjon fra Arbeid med bistand og 96 % mener de får den informasjonen de trenger om arbeidssøker. De som er bare delvis fornøyde, ønsker mer informasjon om arbeidssøkers bakgrunn og problemer, foruten tettere oppfølging fra tilrettelegger. ”Det er nyttig å vite noe om den utplasserte for å forstå”, sa en arbeidsgiver. Noen sier de ville hatt mer informasjon for bedre å kunne legge til rette for arbeidstakeren fra Arbeid med bistand. De neste eksemplene illustrerer arbeidsgiveres positive og negative vurderinger med hensyn til informasjon de mottar fra tilrettelegger i Arbeid med bistand:

#### *Informasjonsbehovet tilfredsstillt*

”Jeg får bare så mye informasjon som jeg spør om. Jeg kan ringe og få informasjon.”

”Vi får absolutt god informasjon. De har fulgt opp, og vi har jevnlige møter. Det de ikke vet undersøker de med en gang. Vi får alt på papir.”

”Vi får den informasjonen vi trenger. Arbeid med bistand informerer og er ”føre var” på en aktiv måte når det gjelder mulige utfordringer som kan oppstå med deltaker. Behovet vil variere fra person til person. Vi har lite behov nå.”

### *Informasjonsbehovet ikke tilfredsstilt*

”Føler i ettertid at det kanskje var opplysninger Arbeid med bistand satt med om arbeidssøker som burde vært formidlet til oss. For eksempel nerveproblemer. Vi kunne kanskje løst noen problemer da. Vi fikk også senere vite at arbeidssøker var oppsagt i forrige jobb på grunn av konflikter med ansatte.”

”Jeg fikk informasjon i forkant og hadde møte eller samtale 1 gang i uka. Men i ettertid ser jeg at jeg burde ha visst mer om hva gutten stod for. Da ville jeg kanskje ikke prøvd.”

”Den informasjonen vi fikk om vedkommende var bra, men vi fikk ikke vite så mye om Arbeid med bistand.”

”Det kan aldri bli godt nok, det går ikke med disse folka. Jeg skulle visst mer om bakgrunn og oppvekst.”

Det å tilpasse informasjonsnivået, å finne grensen mellom hva som skal sies og hva som ikke skal sies, kan være særlig vanskelig i forhold til personer med psykiske lidelser. I tråd med Aktørmodellen og prinsipper for medvirkning vil antakelig den beste bistanden være å veilede arbeidssøker til selv å ta ansvaret for å informere bedriften.

### **Veiledning og oppfølging**

Arbeidsgiverne opplever også at de får adekvat veiledning og oppfølging fra Arbeid med bistand.

Vi tar med noen utsagn:

#### *Veilednings- og oppfølgingsbehovet ivaretatt*

”Oppfølgingsbehovet blir ivaretatt gjennom møtene, samtidig som de hele tida står til rådighet hvis det trengs.”

”Arbeid med bistand er flinke til å veilede. De var tilstede hele formiddagen og hjalp deltager til å lære seg oppgavene. De fulgte opp arbeidssøker nøye i 6 mnd., og trappet så gradvis ned.”

”Vi får veiledning på initiativ fra tilrettelegger, hvis tilrettelegger ser behov for det, eller arbeidstaker etterspør veiledning.”

#### *Veilednings- og oppfølgingsbehovet ikke ivaretatt*

”Arbeid med bistand skulle brukt mer tid på arbeidssøker når han hadde fri.

Han hadde triste kvelder og et dårlig forhold til familien.”

”Vi fikk råd og hjelp når vi spurte, men skulle hatt det mer inngående. Arbeid med bistand skulle kommet opp og sett hvordan vi la det opp. De trodde vel kanskje at vi hadde kontroll og oversikt, men det hadde vi ikke. Å se det i praksis er annerledes.”

”Jeg kunne ønsket litt mer fra Arbeid med bistand når det gjelder teknisk bistand. Arbeidssøker ble lidende. Vi hadde knappe ressurser i bedriften. ”

”Det gikk bra i begynnelsen, så kanskje Arbeid med bistand mente vi ikke trengte mer hjelp.”

### Vurdering av tilretteleggers kvalifikasjoner

De fleste arbeidsgivere er fornøyd med tilretteleggerens kvalifikasjoner. Noen har hatt lite kontakt med tilrettelegger og mener derfor at de ikke kan ta stilling til om tilretteleggerne har de nødvendige kvalifikasjoner. Noen arbeidsgivere har opplevd at AB-deltaker ikke har blitt ivaretatt godt nok fra Arbeid med bistands side. Vi tar med noen vurderinger fra arbeidsgivere:

”Tilrettelegger fungerte fint sammen med arbeidssøker, kommunikasjonen var på samme nivå. De kalte en spade for en spade, og hadde ikke noen ovenifra og ned holdning.”

”Tilrettelegger gjør mye bra, men han kunne hatt et litt mer åpent sinn. Han setter litt begrensninger for arbeidssøker, undervurderer deltakerne slik at de lett blir satt i bås fra dag 1. Arbeidssøker føler at han stiller med et handikap. Noen har selvsagt slike hemninger, men det bør de få vise selv. Arbeidssøker har sprenget mange grenser som tilrettelegger ikke trodde på. Det eneste han ikke fikser er kassa. Han ble forespeilet veldig enkle arbeidsoppgaver, men nå gjør han veldig mye forskjellig.”

”Jeg lurer av og til på hvilken bakgrunn tilrettelegger har fordi jeg blir litt imponert over hva han får til og over hans menneskelige kvalifikasjoner.”

”Jeg har mistanke om at ”hu derre dama” ikke hadde nødvendig god bakgrunn for å hjelpe slike.”

”Vi hadde 2 tilretteleggere. Den ene var best kvalifisert på papiret, den andre mest sosialt. Men deltakeren henvendte seg oftest til den sosialt sterke. Tilretteleggerne tenkte framover, hørte på oss.”

Oversikten nedenfor oppsummerer de kvalifikasjoner og ferdigheter arbeidsgiverne mener er avgjørende for en tilrettelegger:

### *Kunnskap og erfaring*

- En forutsetning er at tilrettelegger selv har hatt ordinær jobb slik at han bedre kan forstå arbeidslivets krav. Relevant bakgrunn fra yrket man prøver å plassere folk i gir bedre evne til å hjelpe og å bistå.
- Gode kunnskaper om muligheter i arbeidsmarkedet.
- Vite om hjelpemidler ute på markedet og ha god kunnskap om støtteapparatet for øvrig.
- Faglig kunnskap og dyktighet, samt kjennskap til systemer, lover, regler.
- Menneskekunnskap

### *Ferdigheter*

- Kontaktevner, imøtekommenhet og kommunikasjonsevner.
- Sosiale evner og gode muligheter til å gjøre seg forstått.
- Være engasjert og evne å motivere.
- Evne til å sette seg inn i problemstillinger som arbeidsgiver har.
- Villig til å høre på oss i bedriften.
- Gi god informasjon og være tilgjengelig
- Tålmodighet og pågangsmot
- Være ryddig og ha oversikt.
- Være ærlig, åpen og tillitskapende.
- Omgjengelighet. Tilrettelegger skal jo selge arbeidssøker og tro på arbeidssøker slik at bedriften tør ta han inn.
- Være blid, positiv og gjerne impulsiv.
- Ha pedagogiske evner, kunne gi omsorg og ha menneskelige ferdigheter.
- Være god til å selge inn AB-deltakere.
- Ha evne til å se den utplasserte og behovene vedkommende har og som det skal tilrettelegges for.
- Kunne gi individuell oppfølging, og være flink til å følge opp.

Arbeidsgivernes svar. Krav til tilretteleggerens kompetanse.

Det å ha erfaring fra arbeidslivet framheves som viktig for en tilrettelegger, også det å ha kunnskaper om lover, regler og støtteapparatet. Arbeidsgiverne vektlegger allikevel ikke primært kompetanse som er spesifikt oppgave- eller bedriftsrelatert når de utdyper hvilke kvalifikasjoner de mener er avgjørende for en jobb som tilrettelegger, men legger mest vekt på relasjonelle og kommunikative evner. Det innebærer å skape tillit, gi omsorg og være imøtekomme-nde, samtidig som tilrettelegger må være ryddig og evne å gi adekvat informasjon til involverte instanser.

## Kvalitet

Hovedsakelig gir arbeidsgiverne svært positive tilbakemeldinger på kvaliteten på den servicen de får fra Arbeid med bistand:

”Vi får tett oppfølging både i forhold til meg som leder og arbeidssøker. Det er tydelig at den som følger opp har peiling. Og når tilrettelegger er borte så er det en annen tilstede.”

”De følger opp utrolig bra. Nesten mer enn forventet.”

”Ble positivt overrasket over at Arbeid med bistand så bedriftens behov, ikke bare den yrkeshemmedes. Servicen var mye bedre enn forventa.”

”Vi ringte og sa hva vi trengte. De ringte kjapt tilbake. Vi opplevde bare velvilje.”

”Veldig bra, fin dialog. Det er ordentlige folk som er reale og gjør en god jobb.”

”Brukbar service. Vi har ikke noe usnakka med dem.”

”Det har vært 2-3 ganger det har vært ting, men de har fulgt opp 100 %. Vi er veldig fornøyde.”

”Arbeid med bistand er veldig ryddige. De var ryddige også når det skar seg. Både arbeidsgiver og tilrettelegger var leie seg fordi det skar seg. Bedriften hadde kanskje for dårlige rutiner i forhold til de økonomiske rutinene, det var nemlig der det skar seg.”

Noen arbeidsgivere får ikke den servicen de ønsker fra Arbeid med bistand, hovedsakelig som følge av for lite oppfølging fra tilrettelegger:

”AB kunne vært mer inne og gitt oss råd og vink. Arbeidssøker kom først til oss sammen med tilrettelegger. Vi forklarte dem hva vi ønska, og arbeidssøker måtte deretter bestemme seg for om det vi kunne tilby passet henne. Vi begynte forsiktig, og ordna tilrettelegginga selv. Det gikk bra i begynnelsen, men så sluttet hun å gjøre oppgavene sine.”

”Servicen kunne vært bedre. Vi vet lite om arbeidssøkers psykiske problemer. Han blir borte når oppgavene blir for kompliserte. Kunne kanskje lagt opp arbeidet bedre dersom vi visste mer.”

”Vi (arbeidsgiver) måtte lære vedkommende jobben.”

”Det skulle vært lagt opp med alenemøter fra starten slik at arbeidssøker ikke ville blitt mistenksom. Arbeidssøker likte ikke at vi snakket alene med tilrettelegger.”

Arbeidsgiverne er i all hovedsak fornøyde med samarbeidet med Arbeid med bistand. 55 % av arbeidsgiverne som hadde ansatt en AB-deltaker, kjente til Arbeid med bistand fra før, noe som tyder på at de har vært så fornøyde at de har ønsket å samarbeide en gang til. Kun en arbeidsgiver svarte at han/hun ikke kunne tenke seg å bruke Arbeid med bistand om igjen. Mange arbeidsgivere gav i casestudien klart uttrykk for at de ikke ville gi AB-deltakere tilbud om jobb i bedriften uten servicen fra Arbeid med bistand. Et overveldende flertall arbeidsgivere (215 av 218) gir uttrykk for at de kan tenke seg å anbefale Arbeid med bistand til andre arbeidsgivere.

## 7.6 Oppsummering

### *Kartlegging og jobbsøking*

- Kartlegging defineres ulikt av tilretteleggerne. Mens noen definerer kartleggingsfasen som perioden fram til arbeidssøker er i ”jobbsmak” eller ”hospitering”, innlemmer andre ”jobbsmak” og ”hospitering” i kartleggingsfasen ut fra prinsippet om at kartlegging foregår best på arbeidsplassen.
- Tiden det tar før en eller annen utprøving i det ordinære arbeidslivet blir satt verk for AB-deltakerne er gjennomsnittlig ca 3 måneder. I halvparten av tilfellene brukes 2 måneder eller mindre før arbeidssøker deltar i ”jobbsmak” eller ”hospitering”.
- Tiden før arbeidssøker får sin første jobbmulighet (prøvetid, midlertidig jobb, fast jobb) er gjennomsnittlig 4 måneder. I halvparten av tilfellene brukes det under 3 måneder. Det varierer mellom 1 uke og 2 år før arbeidssøker får sin første jobbmulighet.
- Tilretteleggerne benytter seg i all hovedsak av telefon og nettverk for å skaffe jobber.
- Det er sjelden bedrifter kontakter Arbeid med bistand selv.

### *Samarbeid med andre instanser*

- Aetat lokal, trygdekontor og sosialkontor er de vanligste samarbeidspartene. Bare en liten andel tilretteleggere erfarer at samarbeidet med eksterne instanser ikke fungerer godt.
- Utfordringene handler ofte om vansker med å få andre instanser på banen som *aktive deltakere* i samarbeidet. Tilretteleggerne blir i noen tilfeller problemløserer for arbeidssøkerne også på områder der andre instanser har ansvaret.

*Oppfølging og naturlig bistand*

- Flere av aktørene i Arbeid med bistand rapporterer om en relativt lav tilstedeværelse av tilretteleggere i bedriftene. Dette kan forklares med en forholdsvis stor andel AB-deltakere som har psykiske lidelser.
- Det er i hovedsak kolleger og arbeidsgiver som bistår med opplæring i arbeidsoppgavene. Kun i 6 % av tilfellene hadde tilrettelegger alene stått for opplæringen. I forsøksperioden for Arbeid med bistand var tilretteleggerne involvert i opplæringa av arbeidssøker i over halvparten av arbeidsforholdene.
- Tilrettelegger yter vel så mye hjelp til arbeidsgivere og kolleger av AB-deltaker som direkte til AB-deltaker selv.
- 43 % av arbeidsgiverne mener de ikke har behov for bistand fra tilrettelegger.
- Det er fremdeles behov for tilrettelegging, assistanse og oppfølging i forhold til AB-deltakers utførelse av arbeidsoppgaver.
- En videreutvikling av naturlig bistand som en mer systematisk og presis atføringsfaglig metode kan dekke flere tilretteleggingsbehov.
- Naturlig bistand kan ikke erstatte den kompetente tilretteleggeren, men er et metoderedskap som tilretteleggeren tar i bruk.

*Brukermedvirkning*

- Arbeidssøkerne definerer medvirkning som det å være med på diskusjon, få si sin mening, og å delta i beslutningsprosesser. Arbeidssøkerne har få kritiske bemerkninger til muligheten for innflytelse.
- Det varierer hvor aktiv rolle arbeidssøker har hatt i utformingen av arbeidsoppgavene, og i hvor stor grad arbeidssøker bevisst forholder seg til innholdet i planleggingen. Noen arbeidssøkere deltar ikke i arbeidet med utformingen av planene.
- Tilretteleggerens utfordringer ligger i å utvikle metode for medvirkning slik at alle sikres kontroll over egne valg.

*Arbeidsgivernes erfaringer med AB-prosessen*

- Arbeidsgiverne ønsker tett og nær oppfølging fra kvalifisert personale for å lykkes med integreringen av yrkeshemmet arbeidskraft i bedriften.
- Den personlige kontakten med tilrettelegger blir vektlagt av arbeidsgiverne. Det arbeidsgiverne ser som kvalitet i Arbeid med bistand, er at tilretteleggeren bidrar til å redusere usikkerhet og

risiko i forbindelse med det å ta inn yrkeshemmet arbeidskraft i bedriftene.

- Nesten samtlige arbeidsgivere opplever at de får nok informasjon fra Arbeid med bistand. Noen kan likevel tenke seg å få mer informasjon om arbeidssøkers bakgrunn og problemer, foruten tettere oppfølging fra tilrettelegger.
- I tråd med prinsipper for medvirkning vil antakelig den beste bistanden være å veilede arbeidssøker til selv å ta ansvaret for å informere bedriften.
- Arbeidsgiverne er fornøyd med samarbeidet med Arbeid med bistand, og mange gir uttrykk for at det er sannsynlig at de vil bruke Arbeid med bistand igjen.
- Arbeidsgiverne oppfatter tilretteleggeren som kvalifisert, og mange sier de ikke ville gitt AB-deltakeren tilbud om jobb i bedriften dersom de ikke hadde fått servicen fra Arbeid med bistand.

#### *Arbeidssøkernes erfaringer med AB-prosessen*

- Bistanden arbeidssøkerne får samsvarer i stor grad med den bistanden de selv oppgir at de har behov for.
- Det er kun et mindretall av arbeidssøkerne som oppgir bistandsbehov for problemer utenom jobb.
- Arbeidssøkerne legger vekt på den gode kontakten med tilretteleggerne, det å bli forstått, tilliten og tryggheten.
- Det er tilretteleggerne som hovedsakelig hjelper arbeidssøkerne med å finne jobb. Når arbeidssøkerne er etablert i jobb, er det i størst grad kolleger som gir opplæring og støtte. Nærmere 90 % av arbeidssøkerne oppfatter bistandsmengden på arbeidsplassen som passe.
- Tema som overstyring, mangler i forhold til oppfølging, tilgjengelighet og ventetid blir nevnt som negative erfaringer i forbindelse med deltakelsen i Arbeid med bistand. Dette er trekk som indikerer svak metodisk kompetanse i forhold til brukermedvirkning.
- 71 % av arbeidssøkerne mener de har fått bedre muligheter på jobbmarkedet gjennom deltakelsen i Arbeid med bistand.
- 80 % av arbeidssøkerne sier de kan tenke seg å anbefale Arbeid med bistand for andre.



## 8

## Tilretteleggerne

Vi skal i dette kapitlet rette oppmerksomheten mot tilretteleggerne, deres arbeidssituasjon og hvilke kvaliteter og ferdigheter de selv legger vekt på i tilretteleggerjobben. Vi skal videre ta for oss aspekter knyttet til opplæring, mål og organisering i AB-tiltaket.

### 8.1 Hvem er tilretteleggerne

Nesten halvparten av tilretteleggerne i Arbeid med bistand er i alderen 30-39 år. 30 % av tilretteleggerne er 40-49 år. Svært få er yngre enn 30 år, og ingen er yngre enn 20 år. Kvinnene er noe yngre enn mennene, og gjennomsnittlig alder er 41 år.

Tabell 42: Alder etter kjønn. Prosent

	Mann n = 129	Kvinne N = 151	Totalt n = 280
20 – 29 år	-	11	6
30 – 39 år	38	50	44
40 – 49 år	34	27	30
50 – 59 år	23	13	18
> 60 år	5	1	3
	100	100	100

Tilretteleggernes svar.

Tabellen nedenfor viser at den vanligste utdanningen blant tilretteleggerne er sosialfaglig utdanning. Holdt sammen med innslaget av pedagogisk og samfunnsvitenskapelig utdanning, er det en klar dominans av tilretteleggere med ikke-yrkesfaglig utdanningsbakgrunn i Arbeid med bistand.

Tabell 43: Utdanning utover videregående skole.

	Prosent n = 283
Sosialfaglig utdanning	32
Yrkesfaglig utdanning	26
Økonomisk/ administrativ utdanning	24
Lærer, pedagogisk utdanning	24
Samfunnsvitenskaplig utdanning	18
Salg/ markedsføring	15
Teknisk utdanning	8

Tilretteleggenes svar. Svarkategoriene er ikke gjensidig utelukkende.

Samtidig ser vi av tabellen at mange tilretteleggere også har yrkesfaglig bakgrunn, som teknisk utdanning og salg/markedsføring. Det går også fram av vårt materiale at mange har utdanninger innen flere fagområder.

Når det gjelder tilretteleggenes yrkesbakgrunn, ser vi av neste tabell at det helse- og sosialfaglige området dominerer ganske tydelig. Over halvparten av tilretteleggerne har slik bakgrunn:

Tabell 44: Tilretteleggenes tidligere yrkeserfaring.

	Prosent n = 283
Helse- og sosialt arbeid	52
Praktisk produksjon	38
Salg/ markedsføring	36
Offentlig forvaltning	36
Undervisning eller yrkesopplæring	34
Jobbet med attføring	23
Akademisk/ teoretisk yrkesopplæring	4
Ingen tidligere arbeidserfaring	0,4

Tilretteleggenes svar. Svarkategoriene er ikke gjensidig utelukkende.

Mange av tilretteleggerne har en sammensatt yrkesbakgrunn. Innslag av yrkeserfaring fra offentlig forvaltning samt undervisning er også svært vanlig. Mange av tilretteleggerne har jobbet med attføring tidligere og har erfaring fra praktisk produksjon og salg eller markedsføring.

De aller fleste (95 %) av tilretteleggerne jobber i full stilling. 50 % av tilretteleggerne har vært ansatt i det tiltaket de jobber i nå 2 år eller kortere. Så mange som 19 % av tilretteleggerne har jobbet i det tiltaket de jobber nå mindre enn et halvt år:

Tabell 45: Hvor lenge tilretteleggerne har jobbet i dette tiltaket.

	Prosent n=271
Under et halvt år	19
Mellom ½ og 2 år	31
Mellom 2 og 3 år	12
Mellom 3 og 5 år	22
Mer enn 5 år	16
Totalt	100

Tilretteleggernes svar.

En av tre tilretteleggere overtok en stilling fra en annen tilrettelegger ved ansettelse. Omtrent halvparten hadde gått inn i en nyopprettet stilling. Dette skyldes nok Arbeid med bistands ekspansjon disse årene.

Tabell 46: Overtok en stilling eller gikk inn i en ny stilling?

	Prosent n = 282
Overtok en stilling	34
Gikk inn i en nyopprettet stilling	52
Vikariat	14
Vet ikke	0,4
	100

Tilretteleggernes svar.

Tilretteleggerne ble bedt om å vurdere hva som er passende utdanning for en tilrettelegger. Tre områder skiller seg ut; helse og sosialfag, salg og markedsføring, samt pedagogikk. Dette samsvarer i stor grad med tilretteleggernes egen faktiske utdanningsbakgrunn. Noen nevner også håndverks- og psykiatrifag. Det blir understreket av flere tilretteleggere at AB-teamene samlet sett bør ha en bred og allsidig fagbakgrunn, samt generell arbeidserfaring. Tilretteleggerne mener for

øvrigt utdanning på høghskolenivå er passende for en tilrettelegger. Universitet og relevant erfaring anses imidlertid også som aktuelle.

## 8.2 Mål

Flertallet av tilretteleggere oppfatter arbeidet sitt som nært knyttet opp til følgende 2 mål:

- Bidra til at yrkeshemmede som stiller svakt i konkurransen om arbeidsplasser oppnår økt integrasjon/normalisering i arbeidslivet.
- Bidra til at flest mulig arbeidssøkere blir ansatt i stabile, varige jobber i det ordinære arbeidslivet.

Andre mål nevnt av tilretteleggere er:

- Markedsføre tiltaket til næringsliv og samarbeidende etater
- Markedsføre yrkeshemmede som en ressurs
- Forme arbeidssøkere i tråd med samfunnets krav, sosialt og oppgavemessig
- Være veileder mot andre tilfredsstillende løsninger for de arbeidssøkerne som ikke lykkes i å få jobb.

Teamlederne beskrev i tillegg spesifikt sine mål på en måte som kan oppsummeres slik:

- Organisere, koordinere og lede teamet slik at så mange som mulig av våre arbeidssøkere etablerer seg i ordinært arbeidsliv.

Tilretteleggerne framhever det å være til stede for arbeidssøker og det å være veileder som viktig, dessuten at mål og handlingsplaner bør være individuelt formet og tilpasset den enkelte. Målene må være realistiske og definert sammen med arbeidssøker. Det legges vekt på at det skal være arbeidssøkers mål, ikke tilretteleggers.

## 8.3 Hva bruker tilretteleggerne tiden til?

Vi har kartlagt tilretteleggerens tidsbruk ved å la tilretteleggerne som deltok i casestudiene beskrive hvordan de fordeler sin arbeidstid på en

del oppgitte aktiviteter i Arbeid med bistand. Resultatet kommer fram i tabellen nedenfor.<sup>27</sup>

Tabell 47: Tilretteleggeres tidsbruk. Prosent

Aktivitet	Tidsbruk
Kontakt med arbeidssøkere	32
Møter, diskusjoner, samarbeid i teamet	18
Individuell forberedelse	13
Markedsføring	9
Kontakt med arbeidssøkers arbeidsgivere/kolleger	7
Reisevirksomhet	7
Kontakt med arbeidssøkers profesjonelle og personlige nettverk, samarbeidspartnere	6
Egen fagutvikling	4
Annet	4

Kommentar: Prosenttallene viser gjennomsnittet for tidsbruk basert på opplysninger fra tilretteleggerne i de 4 AB-enhetene som inngikk i casestudiene.

Det mest overraskende i denne oversikten er den lave prosentvise tiden som blir brukt på kontakt med AB-deltakernes arbeidsgivere/kolleger. Vi skal imidlertid være oppmerksom på at kontakten med AB-deltakerne er prosentvis tilsvarende høy og at den kontakten innebærer for eksempel oppfølging av AB-deltaker på arbeidsplassen. Samtidig skal vi se nedenfor at mange tilretteleggere ønsker å bruke mer tid ute på arbeidsplassene. Tabellen gir også inntrykk av at møtevirksomhet og interne forhold tar mye tid. Derimot brukes det forholdsvis lite tid på kontakt med AB-deltakers nettverk. Dette er overraskende med tanke på at det er et økende fokus på ulike former for samarbeidende aktører. Vi får også inntrykk av at tilretteleggerne bruker lite tid på ”egen fagutvikling”, noe som selvsagt kan få

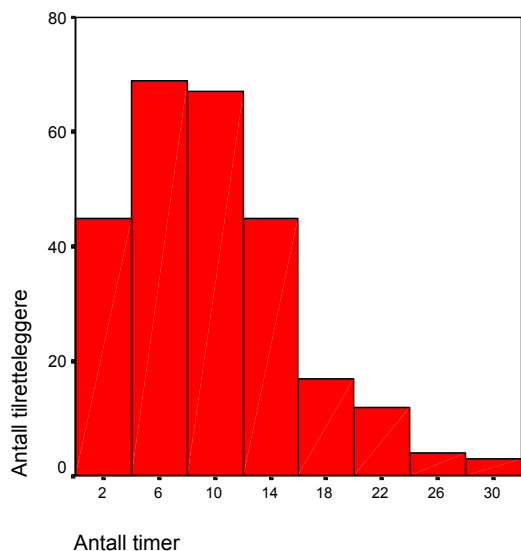
---

<sup>27</sup> Tidsbruk er vanskelig å kategorisere på denne måten. Det må derfor advares mot å forstå denne oversikten for kategorisk. Aktivitetene i tabellen ble trolig forstått noe ulikt av tilretteleggerne. Dessuten har ikke tilretteleggere regnet presist på sin egen tidsbruk. Vi mener at oversikten gir et inntrykk av tidsbruken i Arbeid med bistand, men dette er altså ikke en faktisk registrering basert på nøytral observasjon.

uheldige utslag med tanke på kompetanseutvikling og faglig påfyll i tiltaket.

Tilretteleggerne ble spurt om hvor mange timer de bruker i en normal arbeidsuke på å være ute i bedrifter. Figurene under viser svarfordelingen:

Figur 5: Antall timer tilretteleggerne bruker i bedrifter en normal arbeidsuke. Histogram.



Tilretteleggerne bruker i gjennomsnitt 9,5 timer pr normal arbeidsuke ute i bedrifter. Det er vanligst å bruke 5 timer ute i bedrifter hver uke, men nesten like mange bruker 10 timer. Variasjonen er imidlertid stor. Halvparten av tilretteleggerne bruker mellom 5 og 14 timer.

Tilretteleggerne bruker mindre tid til telefonkontakt. Gjennomsnittlig bruker de 3 timer og 45 minutter i uka, og halvparten av tilretteleggerne bruker mellom 1,5 og 4 timer på telefonkontakt med bedriftene. Tilretteleggerne bruker til sammenligning i gjennomsnitt ca. 6,5 timer og 40 minutter på administrative oppgaver internt i tiltaket. Halvparten bruker mellom 6 og 15 timer.

## Kan tiden brukes annerledes?

Mange tilretteleggere kan tenke seg å bruke arbeidstiden annerledes. Vi har i casestudiene undersøkt *hvordan* tilretteleggerne eventuelt kunne ønske seg å bruke tiden annerledes:

### Mer tid til

- Utvikling av fagkompetanse, opplæring og veiledning
- Salg og markedsføring
- Arbeidsplasskartlegging og besøk
- Relasjonsbygging og å opprettholde gode kontakter

### Mindre tid til

- Møter
- Konfliktløsning med tiltaksarrangør

Tilretteleggerne har et ønske om å bruke mer tid på utvikling av fagkompetanse, opplæring og veiledning i tilretteleggerjobben. Det ønskes også mer tid til relasjonsbygging i forhold til arbeidsgivere, samt både når det gjelder markedsføring, arbeidsplasskartlegging og bedriftsbesøk.

Vårt materiale tyder på at tilretteleggerne tilbringer mer tid inne på kontoret og mindre tid ute i bedriftene enn hva tilfellet var i tiltakets forsøksperiode (Blystad & Spjelkavik 1996), og vi finner at mange tilretteleggere nettopp ønsker å kunne bruke mer tid ut mot arbeidsplassene. Tilretteleggerne bruker mye tid på intern møtevirksomhet, kartlegging og samvær med AB-deltakerne før et jobbforhold blir etablert.

Vi ser også at tilretteleggerne ønsker å bruke mindre tid på intern møtevirksomhet og på det som omtales som ”konfliktløsning med tiltaksarrangør”. Dette indikerer at forholdet mellom tiltak og tiltaksarrangør ofte tar tid, særlig hvis det oppstår konflikter. Vi kjenner til at organiseringen av tiltaket ved attføringsbedrifter enkelte steder skaper et press blant tilretteleggere om å være tilstede på ”egen arbeidsplass”. En tilrettelegger uttrykte det slik: *”Det er problematisk, for vi har en helt annen jobb enn de andre der inne (i bedriften). De forstår ikke at min arbeidstid i praksis bør brukes mest mulig ute på arbeidssøkernes arbeidsplasser”*. En ansatt i Aetat omtalte tilretteleggerens virksomhet som ”Cappuchino-metoden” fordi man gjerne bruker andre arenaer enn kontoret for å bli kjent med arbeidssøkeren. Vedkommende gav

uttrykk for at han hadde hørt kritiske bemerkninger om at tilretteleggerne i Arbeid med bistand ”stort sett farer omkring som de vil”. På den andre siden kjenner vi også til at kritikken kan gå andre veien. En attføringskonsulent i en attføringsbedrift lurte på om det fantes kurstilbud som kunne lære tilretteleggere opp i å være mer ute på arbeidsplasser – vedkommende opplevde at tilretteleggerne i deres tiltak var altfor mye inne på kontorene sine.

### Vansker i tilretteleggerjobben

Vi skal se på hvilke sider ved jobben tilretteleggerne opplever som vanskelige:

Tabell 48: Vansker i tilretteleggerjobben.

	Kontakte potensielle arbeids-givere	Forhandle om lønn	Forhandle om fast ansettelse	Arbeids-søkers nett-verk/hj.apparat	Papirarbeid, rapportering
N	222	224	237	225	211
Gj.snitt	3,2	2,4	2,2	2,5	3,8

Tilretteleggernes svar. Kommentar: Tilretteleggerne ble spurt om å angi hvilke arbeidsoppgaver de selv syntes var vanskeligst, og rangere grunnene fra viktigst til minst viktig. De skulle angi 1 for vanskeligst, 2 for nest vanskeligst osv. I tabellen er gjennomsnittlig prioritering gjengitt.

Tabellen viser at verken kontorarbeid eller det å kontakte potensielle arbeidsgivere i seg selv oppfattes som spesielt vanskelig blant tilretteleggerne. Derimot oppfattes *det å forhandle med arbeidsgivere om fast ansettelse for arbeidssøker* og *det å forhandle om arbeidstakerens lønn* vanskelig. Det er altså de aspektene som går på å stille krav til arbeidsgiver som er vanskelig. Dette både støtter opp om og gir antydning om forklaring på det vi tidligere (jf kap. 5.6) har påpekt - at forholdene knyttet til arbeidssøkers lønn og ansettelsesforhold er uklare i tiltaket. Det er tydelig at tilretteleggerne erfarer at det knytter seg spesielle vansker til nettopp disse temaene.

Noen tilretteleggere opplever det i tillegg vanskelig å måtte forholde seg til uklarheter om hvilke ordninger og regler som gjelder. Andre forhold som nevnes som vanskelige er arbeidet med å finne egnede arbeidsplasser til arbeidssøkerne, arbeidsgivernes reservasjoner på



grunn av økonomi, veiledning av arbeidsgivere, samt spørsmålet om hvor mye arbeidsgiver skal informeres om arbeidssøker.

### Eget arbeidsmiljø

Flere tilretteleggere peker på vansker knyttet til konflikter med tiltaksarrangør, strid om de økonomiske midlene i tiltaket, eller mangler knyttet til de fysiske lokalene.

Det går fram av vårt materiale at tilretteleggere opplever eget arbeidsmiljø, kompetansen i tiltaket og andre interne forhold i AB-teamene som store utfordringer. Det er ikke mange som opplever vansker med det å jobbe mye alene, men noen melder at de arbeider i en liten bedrift og derfor i stor grad blir ”for seg selv”. Noen savner faglig inspirasjon og har behov for veiledning og påfyll. Noen nevner at samarbeidet med enkelte kolleger er vanskelig og at det ikke er gunstig å jobbe halv stilling i dette yrket. Det er også noen som gir uttrykk for at de synes det er vanskelig å forholde seg til mangelen på raske resultater. Vi tar med noen kommentarer som illustrerer det at tilretteleggere opplever mangel på kontroll, og at de opplever å jobbe i utakt med samfunnsutvikling og myndigheter:

”Feltet mellom der en som tilrettelegger har kontroll og der en mister kontroll oppleves som noe av det vanskeligste.”

”Noen av vanskelighetene inntreffer fordi vår ideelle målsetning ligger i forkant av samfunnsutviklingen.”

”Myndighetenes uklarhet og ordninger kan også være vanskelige å forholde seg til.”

### Forholdet til arbeidssøkerne

For noen tilretteleggere ligger de største vanskene hos arbeidssøkerne. Det å forholde seg til psykiske lidelser, urealistiske ønsker og arbeidssøkere med manglende motivasjon, nevnes av en del tilretteleggere som vanskelig. Videre at det kan være vanskelig å sortere tilretteleggers mål fra arbeidssøkers mål, eller at det er vanskelig når man som tilrettelegger ikke selv har tro på arbeidssøker. Noen opplever vansker knyttet til arbeidssøkere som avlyser møter, som ikke melder fravær, som ikke gjennomfører avtalte oppgaver, eller som bidrar lite generelt. Det er ”*vanskelig å takle egen skuffelse når utføringen ikke*

går som planlagt”, det er ”vanskelig å forholde seg til triste skjebner”. Vi finner også at flere tilretteleggere opplever det som vanskelig å arbeide med arbeidssøkere som har rusproblemer.

Tabellen nedenfor viser at det er stor variasjon når det gjelder hvor mange arbeidssøkere tilretteleggerne er tilrettelegger for.

Tabell 49: Antall arbeidssøkere per tilrettelegger. Prosent.

Antall arbeidssøkere	Eneste tilrettelegger for n=195	Ikke eneste tilrettelegger for n=79	Total n=274
1	1	1	1
2	2	5	3
3	2	5	3
4	5	9	6
5	13	4	10
6	23	19	22
7	20	9	17
8	11	13	12
9	10	3	8
10	7	3	6
11	3	4	3
12	3	11	6
13	-	5	2
14	1	1	1
15	-	3	1
16	1	4	2
17	-	1	0,4
18	-	1	0,4
	100	100	100

Tilretteleggenes svar.

Ifølge regelverket er det et minimumskrav er at tilretteleggergruppen gjennomsnittlig arbeider med 6 yrkeshemmede arbeidssøkere pr. tilrettelegger til enhver tid. Vi ser av tabellen at det vanligste antall arbeidssøkere man er eneste tilrettelegger for ligger på 6-7, men det er også relativt vanlig å være eneste tilrettelegger for 5, 8 eller 9. Det må imidlertid bemerkes at noen tilretteleggere har eneansvar for opptil 16 arbeidssøkere, mens andre bare har det for 1 arbeidssøker. Spredningen er enda større når det gjelder arbeidssøkere man ikke er eneste tilrettelegger for.

I regelverket slås det fast at varigheten av tiltaket i hvert enkelt tilfelle skal tilpasses deltakernes individuelle behov ut fra dennes muligheter på arbeidsmarkedet. Den maksimale varigheten på tiltaket er 3 år. Tilretteleggerens ansvar for deltaker gjelder bare når vedkommende er innskrevet i tiltaket. Likevel finner vi at 31 % av tilretteleggerne følger opp arbeidssøkere som ikke lenger er deltakere i Arbeid med bistand. Unntak fra regelverket er altså forholdsvis vanlig. Den følgende tabellen angir antallet som blir fulgt opp etter avslutning.

*Tabell 50: Tilretteleggere som følger opp arbeidssøkere etter avsluttet AB.*

Antall arbeidssøkere	Prosent n=82
1	51
2	34
3	6
4	5
5	2
10	1
Total	100

Tilretteleggerens svar.

Vel halvparten av de tilretteleggerne som følger opp arbeidssøkere som har sluttet i tiltaket, følger opp 1 arbeidssøker. Det er imidlertid også ganske mange som følger opp 2 arbeidssøkere. Vi ser at en tilrettelegger følger opp så mange som 10 arbeidssøkere som ikke i tiltaket. Det er flere årsaker til denne utvidete oppfølgingen fra tilretteleggers side. I noen tilfeller oppstår vansker på arbeidsplassen etter at den yrkeshemmede er skrevet ut av tiltaket. Det er da naturlig at enten arbeidsgiver eller den tidligere AB-deltakeren kontakter tilrettelegger for bistand, råd eller veiledning. I andre tilfeller har arbeidssøker permisjon fra tiltaket (i forbindelse med studier og skolegang), men opprettholder likevel kontakt med tilrettelegger i denne perioden.

#### 8.4 Motivasjon og kvalifikasjoner

Tilretteleggerne oppgir flere grunner for hvorfor de jobber som tilretteleggere – det går på slike forhold som interesse for attførings-

feltet, at jobben er variert og selvstendig. Og det går på tilfeldigheter. Beskrivelsene nedenfor er tilretteleggerens egne:

”Liker å jobbe med attføring. Liker å veilede og motivere arbeidssøkere med begrensninger”  
”Det er et meningsfylt og målrettet arbeid ”  
”Interessant arbeid og område med store utfordringer. Det er utfordrende å markedsføre yrkeshemmede ovenfor næringslivet”  
”Liker å jobbe med mennesker. Det er moro å jobbe nært arbeidssøker og arbeidstaker samtidig”  
”Følte meg godt kvalifisert for jobben. ”  
”Jeg opplever det som ideologisk riktig, og det utgjør for meg en kombinasjon mellom utdanning og interessefelt.”  
”Det er et pulserende miljø med mye variert og utadrettet arbeid.”  
”Jeg liker å følge en sak fra A til Å, det minner dessuten om det jeg har gjort før.”  
”Hadde behov for en jobb uten for mye stress, og dette er en selvstendig stilling.”  
”Jeg flyttet og trengte jobb, og denne ligger nær hjemmet mitt. ”  
”Jeg hadde lyst på en forandring og en 'time-out' fra tidligere jobber.”

De fleste i vårt materiale synes å være i yrket ut fra interesse for feltet eller det å jobbe med mennesker. En er altså primært ”menneskeorientert”.

### Kvaliteter i tilretteleggerjobben

Tilretteleggerne holder fram en rekke kvaliteter som viktige i arbeidet som tilrettelegger. Her er de sortert under 5 ulike temaoverskrifter, som til sammen gir et bilde av tilretteleggeren sett med deres egne blikk:

**Refleksjon:** Analytisk og reflekterende, bevisst på rollen som tilrettelegger, tenke inkluderende, tenke helhetlig

**Kommunikasjon:** Empatisk, god til å lytte, følsom, ikke stigmatiserende, tolerant, kunne omgås alle slags folk, evne til å være medmenneske, skape gode relasjoner og kontakt, tillitskapende, humoristisk, kommunisere på ulike nivåer, gi omsorg, gi rom for prøving og feiling, oppfølging og være til stede, sosial, åpen og utadvendt

**Ferdigheter:** God skriftlig framstillingsevne, flink til å forhandle, god selger, praktisk, finne løsninger, flink til å veilede, flink til å sette mål sammen med folk, grundig, strukturert, målrettet, engasjert og interessert, fleksibel, fantasirik, tålmodig, uredd, ærlig, ha godt humør, selvstendig og initiativrik, stille krav, være direkte, kreativ, kunne inneha mange roller, god til å jobbe i team, koordinerende

**Holdninger:** Glad i mennesker, positivt og optimistisk menneskesyn, gi alle samme utgangspunkt, se muligheter - ikke begrensninger, respektere arbeidssøkers bakgrunn, ønske om å bidra til at andre får bedre livskvalitet, raushet, like utfordringer, ikke ta seg selv høytidelig, ikke redd for å dumme seg ut

**Kunnskap og erfaring:** Faglig bevissthet, god atføringskompetanse, gode allmennkunnskaper og oversikt, kjenne regionen og bedriftene, kjennskap til hjelpeapparatet, kjennskap til problemområder, kunne økonomi, erfaring fra arbeidslivet, kjennskap til endringsprosesser, relevant fagbakgrunn, takle de fleste situasjoner, kunnskap om mennesketypene AB jobber med, ledelseserfaring

Arbeidsgivernes og arbeidssøkernes krav til tilretteleggerne kompetanse samsvarer godt med hva tilretteleggerne selv vurderer som viktige kvaliteter i tilretteleggerjobben. Det hører med i dette bildet at både arbeidssøkerne og arbeidsgiverne vektlegger den personlige relasjonen og evnen til å se individuelle behov og å gi oppfølging og tilrettelegging ut fra det (jf kap. 7).

## 8.5 Opplæring

De fleste tilretteleggere får opplæring eller veiledning i den jobben de har. Det er vanlig å få opplæring gjennom egne opplæringsprogram ved oppstart, fra kolleger i teamet, veiledning, kurs av ulikt slag, og teammøter/uformell samtale. Form og innhold på veiledningen og opplæringen som tilretteleggere mottar varierer. Tema for veiledningene er samarbeid, utbrenthet og konkrete saksforhold rundt arbeidssøkere. Det er forholdsvis vanlig med fellesveiledning en gang i måneden med ekstern veileder, og noen har også individuell veiledning. De fleste erfarer at veiledning er nyttig, men noen ønsker å legge mindre vekt på faglig veiledning for hele teamet, og heller satse på veiledning i forbindelse med enkelttilfeller - ”slik at en får det over på det personlige plan”.

Tilretteleggerne nevner behov for veiledning og opplæring i forhold til tema som lover, regler, rettigheter, markedsføring, salg, psykiatri og rus, trykkesystemet, Aetats tilbud og sosialtjenesten. Noen oppgir også ønske om mer veiledning og opplæring i arbeidsmetoder, lønnsforhandlinger, presentasjonsteknikk og veiledning av arbeidssøkere.

Det foregår noe erfaringsutveksling mellom AB-enhetene. De fleste tiltakene har fellesmøter og regionsamlinger fra 1 til 4 ganger i året. De faglige temaene på slike samlinger har blant annet vært psykiatri, fysisk fostring, fagutvikling samt idé- og informasjonsutveksling.

## 8.6 Organisering av AB-enhetene

Tabell 51: Årstall for oppstart av tiltakene

	Prosent n = 283
1992	3
1993	4
1995	1
1996	42
1997	3
1998	13
1999	11
2000	1
2001	5
2002	7
Total	90
Ikke svart	10
	100

Tilretteleggerens svar.

Den største andelen tilretteleggere arbeider i AB-enheter som ble startet i 1996, altså samtidig med at Arbeid med bistand ble etablert som arbeidsmarkedstiltak. En liten andel (om lag 8 %) av tilretteleggerne arbeider i tiltak som var med i forsøksperioden. Flertallet av tilretteleggere jobber etter en stillingsinstruks. Noen har en generell, andre en mer detaljert instruks.

## Tilknytningen til skjermet attføringsvirksomhet

Den nære organisatoriske tilknytningen av Arbeid med bistand til skjermet attføringsvirksomhet innebærer et visst konfliktpotensial. Deler av attføringsbedriftene – og særlig Arbeidssamvirkebedriftene – representerer nettopp den skjermete formen for attføring som Supported Employment var en reaksjon mot.

Stortingsmelding nr. 39, 1991-92 (Attføringsmeldingen) slo fast at arbeidsmarkedsbedriftene (attføringsbedriftene) skulle ha en mer sentral plass i satsingen på *aktive* attføringstiltak. Dette medførte at arbeidsmarkedsbedriftene måtte omstilles til å bli et mer virksomt redskap for aktiv attføring og videreføring til ordinært arbeidsliv. Fra 1993 ble det innført et nytt regelverk, som innebar en kraftig omstilling for de fleste av arbeidsmarkedsbedriftene. Bakgrunnen for omstillingene i arbeidsmarkedsbedriftene i perioden 1993 - 1995 ”må sees i sammenheng med at arbeidsmarkedsbedriftene i mange år har hatt en relativt lav utplasseringsrate til det åpne arbeidsmarkedet” (Widding Isaksen 1995:1). Til tross for økte krav om ”gjennomstrømning” (altså krav om effektivisering av ’trappetrinnspektivet’) fra myndighetene, har mange hatt problemer med å omstille seg fra en tung produksjonsorientering (Widding Isaksen 1995, Spjelkavik & Enehaug 1999). Nyere evalueringer (Widding 2000, Aakvik & Dahl 2000) viser at arbeidsmarkedsbedriftene har utviklet en attføringsorientering som er mer innrettet mot det ordinære arbeidsmarkedet, altså mer i tråd med Supported Employment-perspektivet. En OECD-rapport bekrefter dette inntrykket og viser til at Norge her står i en særstilling:

*“While sheltered employment increasingly is considered inappropriate for large numbers of people with disabilities and most countries would prefer to see it replaced by supported employment-type initiatives, empirically there are no signs of any significant cutbacks yet. In several countries there have been attempts to make the sheltered sector more business-like and competitive, in the hope of increasing the chances of transition into the open sector. The Netherlands is one such example; in 1998, a significant programme re-orientation took place with the aim of increasing efficacy (e.g. responsibility shifted to municipalities, flexible per-person rather than per-company subsidies). In the United Kingdom, progression targets have been introduced more recently with the change to Workstep. And in Spain, to give a third example, since 1997 sheltered entities have*

*greater contract flexibility, can dismiss their workers under the same provisions and procedures applying to other workers, and have more flexibility regarding the percentage of their workers without disabilities. So far, however, these attempts to raise transition rates have been successful in only a few cases. The Norwegian labour market enterprises with a 30 % transition rate into regular employment seem a real exception.” (OECD 2003:114).*

## Forholdet mellom tiltak og tiltaksarrangør

Tilretteleggerne vurderer forholdet mellom tiltak og tiltaksarrangør som alt overveiende bra. Vi finner imidlertid at samarbeidet med tiltaksarrangør er skjørt og at samarbeidsklimaet kan endre seg raskt, for eksempel ved skifte av leder eller i situasjoner med knapper ressurser.

Vi tar med noen utsagn fra tilretteleggerne som illustrerer positive og negative sider ved forholdet mellom Arbeid med bistand og tiltaksarrangør:

### *Positivt*

”Vi har aldri hatt store konflikter.”

”Jeg synes vi arbeider med stor grad av selvstendighet.”

”Jeg synes det er positivt at arbeidet vi gjør blir møtt med respekt.”

”Hos oss er vi enige og føler oss helt som en del av bedriften. Vi får styre vårt eget regnskap og blir betraktet som en ressurs i bedriften.”

”Jeg synes at bedriften til nå har hatt god forståelse av Arbeid med bistand sin egenart vurdert opp mot andre tiltak.”

### *Negativt*

”Vi har hatt en del konflikter som går på økonomi.”

”Jeg opplever at vi mangler frihet i forhold til viktige prioriteringer som for eksempel lønn.”

”Vi har ikke stillingsinstrukser.”

”Jeg synes det er for mye som må innom styreleder. Styret har ikke fulgt opp det personalpolitiske.”

”Jeg mener at vi blir utsatt for mye kontroll samtidig som vi har få rettigheter og goder.”

”Jeg opplever det som om vi noen ganger får arbeidsoppgaver som blir tredd



ned over hodet på oss.”

”Det blir vist liten interesse og forståelse for hva Arbeid med bistand står for.”

Tilretteleggerne har flere forslag til hva som kan bedre forholdet mellom tiltaket og tiltaksarrangør. Momentene som kommer fram dreier seg særlig om økonomi, organisasjon og ledelse:

#### *Økonomi*

”Større økonomisk handlefrihet for tiltaket.”

”Respektere at Arbeid med bistand ikke kan bruke tid på økonomisk inntjening. Heller minske våre kostnader til husleie, kontor og administrasjon.”

”Bedre lønn for de ansatte i Arbeid med bistand.”

”Ressurser for innkjøp av bedre tekniske hjelpemidler.”

#### *Organisering og ledelse*

”Ha personaladministrative rutiner på plass.”

”Større ansvar til hver enkelt medarbeider. Delegere mer fra ledelsen.”

”Økt tilstedeværelse fra tiltaksarrangør. Tiltaksarrangør bør utvikle en forbedret og mer positiv grunninnstilling til Arbeid med bistand, samt følge opp egne planer og vise større interesse og forståelse.”

”Ledelsen må lære å se på oss som en attføringsressurs.”

”Det er viktig at Arbeid med bistand beholder sin primæroppgave og ikke blir spist opp av sekundære gjøremål.”

”Små AB-enheter som skal være en spydspiss i forhold til etatens inkluderingsarbeid bør ikke organiseres i tunge skjermete bedrifter.”

Vi ba tilretteleggeren som deltok i casestudiene om å vurdere viktighetsgraden av potensielle forbedringspunkter for AB-tiltaket:

Tabell 52 Forbedringspunkter for Arbeid med bistand. Prosent

	<i>Svært viktig</i>	<i>Mindre viktig</i>
Bedre kunnskap om AB i Arbeidslivet	90	10
Bedre kompetanse blant tilretteleggere	86	14
Økte finansielle tilskudd	82	18
Bedre kunnskap om AB i offentlige etater	81	19
Bedre teamarbeid	68	32
Bedre organisering av tiltaket	50	50

Oversikten viser at tilretteleggerne i casetiltakene finner størst forbedringspotensial i det at kunnskapen om Arbeid med bistand i arbeidslivet økes. Forbedring av kompetansen blant tilretteleggerne scorer også høyt – det samme gjør forbedring av kunnskapen om tiltaket i offentlige etater. Ut fra denne oversikten kan vi konkludere at teamene fungerer bra. Vi ser derimot at tilretteleggerne er minst opptatt av organiseringen av tiltaket når det gjelder forbedring av Arbeid med bistand. Samtidig scorer også økte finansielle tilskudd høyt, og det er rimelig å anta at finansieringen av tiltaket også påvirker forholdet til tiltaksarrangøren.

## 8.7 Jobb først-prinsippet

Supported Employment baseres blant annet på prinsippet om at arbeidstrening og formidling til ordinært arbeidsliv skal foregå som parallelle, og ikke etterfølgende prosesser. I praksis innebærer dette at jobben skal skaffes først, så kan treninga starte. Vi har pekt på at dette står i motsetning til den trappetrinnsmodellen ('Train-then-place') som tradisjonelt har vært praktisert i skjermete atføringsvirksomheter.

Det vil i noen tilfeller være nødvendig å yte bistand i forbindelse med forhold som ikke direkte har med jobbsøkingen å gjøre. Blystad & Spjelkavik (1996) fant blant annet under forsøksperioden for Arbeid med bistand at tilretteleggerne jobbet forskjellig avhengig av deltakers diagnose, og at særlig deltakere med psykiske lidelser fikk en del bistand som var rettet mot forhold utenom arbeidsforholdet. Blystad & Spjelkavik advarte mot at tilrettelegger blir problemløser for arbeidssøker:

*Forsøksperioden har vist tendenser til passivisering av det øvrige hjelpeapparatet og klientifisering av både deltakere og arbeidsplassen. Helhetsorientering er ikke det samme som at tilrettelegger skal gjøre en innsats på alle mulig områder. En "naturlig" form for tilrettelegging forutsetter reflekterende praktikere som evner å mobilisere andre – kolleger, arbeidsgiver, familie, boligpersonale, lokale offentlige instanser osv. (Blystad & Spjelkavik 1996).*

Røttereng & Hillestad har imidlertid erfaring med at tilretteleggerne "har ... størst fokus på jobb, og vi kan lett tape andre forhold av syne" (2002:116). Det går fram av tilretteleggerens beskrivelser også i vårt materiale at Arbeid med bistand handler om mer enn arbeidsformidling. Det handler også om livskvalitet og sosiale forhold som er viktige for vellykket attføring. Derimot viser tabellen nedenfor at tilretteleggerne gjerne vil bruke arbeidsforberedende tiltak, noe som kan oppfattes som en dreining vekk fra jobb først-prinsippet.

*Tabell 53: Det er en fordel å bruke arbeidsforberedende tiltak før jobbetablering.*

	Prosent n=274
Helt enig	70
Litt enig	23
Litt uenig	4
Helt uenig	3
Total	100

Tilretteleggerens svar.

Tabellen viser at 70 % av tilretteleggerne er helt enige i at det er en fordel å bruke arbeidsforberedende tiltak før jobbetablering. Ytterligere 23 % er litt enige i dette. Totalt sett er dermed 93 % av tilretteleggerne litt eller delvis enige i at arbeidsforberedende tiltak er en fordel. Det kan tenkes at dette er et utslag av organiseringen av AB-enhetene i Attføringsbedrifter og Arbeidssamvirker, hvor skjermete trenings- og utprøvningsmuligheter er lett tilgjengelig, noe for eksempel Røttereng & Hillestad (2002) peker på. Videre kan tilbøyeligheten til å velge utprøving og trening på skjermete arenaer henge sammen med en økt tendens til at Aetat lokal bruker AB-tiltaket som avklaringsinstans, slik at det kommer en del arbeidssøkere til

tiltaket som det er svært vanskelig å bruke jobb først-prinsippet på. Denne antakelsen støttes av tilretteleggerne, som neste tabell viser.

*Tabell 54: AB blir mer og mer et fase-1 liknende tiltak (avklaringstiltak).*

	Prosent n=261
Helt enig	7
Litt enig	34
Litt uenig	23
Helt uenig	36
Total	100

Tilretteleggenes svar.

Over 40 % av tilretteleggerne er helt eller litt enige i en påstand om at Arbeid med bistand mer og mer likner et fase 1-tiltak, altså et tiltak som ikke primært er beregnet for jobb, men avklaring. Mange hevder at trygdekontorene i forbindelse med bestrebelsene på å redusere antall uføretrygdde ofte krever mer avklaring enn Arbeidspraksis i skjermet virksomhet/fase 1 kan tilby, og at dette i noen tilfeller medfører at Arbeid med bistand får i oppgave av Aetat lokal å dokumentere at atføring er forsøkt. Dersom dette er tilfelle, er det grunn til å anta at Arbeid med bistand får arbeidssøkere som ikke er motivert for å prøve seg i en jobb eller som ikke selv aktivt har valgt tiltaket, slik aktørmodellen forutsetter. Denne tendensen blir bekreftet i neste tabell, hvor vi undersøker om tilretteleggerne erfarer at det kommer arbeidssøkere inn i AB-tiltaket som ikke passer der.

*Tabell 55: Jeg får ofte arbeidssøkere som ikke passer i AB.*

	Prosent n=276
Helt enig	13
Litt enig	46
Litt uenig	29
Helt uenig	12
Total	100

Tilretteleggenes svar.

60 % av tilretteleggerne er litt eller helt enige i at de ofte får arbeidssøkere som ikke passer i Arbeid med bistand.

Arbeidssøkerne har ifølge tilretteleggerne ofte mange problemer som må ordnes før jobb er aktuelt. Dette kan ha med arbeidssøkeres mangel på motivasjon å gjøre, og at vi får utslag her på grunn av endring i målgruppa med større innslag av arbeidssøkere med psykiske lidelser og sosiale yrkeshemninger. Tilretteleggerne vil naturlig nok være opptatt av at arbeidssøkerne må være ”presentable” overfor arbeidsgivere. Det kan være at tilretteleggerne mener arbeidssøkerne heller ikke fungerer godt nok til å kunne prøve seg i det ordinære arbeidslivet, heller ikke med ”jobbsmak”. Mange tilretteleggere uttrykker bekymring for at Arbeid med bistand i for stor grad er i ferd med å bli en avklaringsinstans, slik at prinsippet om jobb først ikke kan følges.

Vi har tidligere sett at kun 18 % av arbeidssøkerne selv mener de har bistandsbehov i forhold til problemer som ikke er jobbrelaterte (kapittel 7.3). 94 % av tilretteleggerne mener allikevel at arbeidssøker ofte har store ikke-jobbrelaterte problemer som må ordnes før jobb er aktuelt.

*Tabell 56: Arbeidssøker har ofte store ikke-jobbrelaterte problemer som må ordnes før jobb er aktuelt.*

	Prosent
	n=272
Helt enig	57
Litt enig	37
Litt uenig	6
Helt uenig	0,4
Total	100

Tilretteleggernes svar.

I norsk attføring har man tradisjonelt fulgt praksisen med trening først, så jobb. Supported Employment var bruddet med denne tradisjonen. Arbeidssøkerne skulle i jobb først, så kunne trening og opplæring starte. Noen tilretteleggere hevder at dette særegne integrasjonsperspektivet er blitt skadelidende ved å organisere AB-tiltaket til

virksomheter som tilbyr skjermet arbeidstrening, mens andre tilretteleggere mener at det særegne ved Arbeid med bistand er blitt godt ivaretatt og utviklet ved denne organiseringen, særlig ved at man har gode muligheter for tiltakskjedning.

Inntrykket av tilretteleggeres holdninger, slik de presenteres i tabellene ovenfor, avviker imidlertid fra hva de uttrykker når de uttaler seg om en konkret arbeidssøker. Bare i 15 % av de tilfellene hvor arbeidssøker ikke var i jobb med utsikt til fast ansettelse, forklarte tilretteleggerne dette med referanse til behov for å ordne opp i andre problemer først. Tilsvarende oppgir tilretteleggerne at 11 % av arbeidssøkerne har økonomiske problemer, 10 % har rusproblemer og 2 % har boligproblemer. Dette er hva som kan omtales som 'ikke-jobbrelaterte problemer'. Selv når vi legger til manglende motivasjon – 15 % – ser bildet annerledes ut enn når vel 90 % av tilretteleggerne sier seg helt/litt enige at arbeidssøkerne ofte har ikke-jobbrelaterte problemer som må ordnes før jobb er aktuelt. I forhold til de konkrete arbeidssøkerne er det tvert imot de jobbrelaterte problemene som dominerer. Forklaringen på dette kan være at to av ti arbeidssøkere med store ikke-jobbrelaterte problemer gjerne vil overskygge de åtte med tanke på arbeidsinnsats fra tilretteleggers side. Sannsynligvis er det disse tilretteleggerne har i tankene når de mener at arbeidsforberedende trening er en fordel.

Vi finner altså en forskjell på når tilretteleggerne uttaler seg generelt om gruppen arbeidssøkere, og når de uttaler seg om en konkret arbeidssøker. Det er ingen tvil om at hindringer som ikke er jobbrelaterte forekommer ofte, men vi finner ikke at det er et gjennomgående eller typisk trekk ved arbeidssøkernes handlingssituasjoner at slike hindre står i veien for jobb først-prinsippet. Både arbeidssøkere og tilretteleggere erfarer at de viktigste hindrene for å få jobb for deltakerne i Arbeid med bistand oftest er jobbrelaterte.

## 8.8 Oppsummering

### *Tilretteleggerne*

- Arbeid med bistand har en liten overvekt kvinner blant tilretteleggerne. De fleste tilretteleggerne er i trettiårene med utdanning fra primært sosialfag, økonomi, administrasjon, pedagogikk og

yrkesfag. De fleste har høyskoleutdanning. Helse- og sosialsektoren er den sektoren flest av tilretteleggerne har arbeidet i tidligere.

- Helse og sosial, salg og markedsføring, og pedagogikk vurderes av tilretteleggerne som passende utdanning for en tilrettelegger.
- De fleste tilretteleggerne har valgt yrket ut fra interesse for feltet eller det å jobbe med mennesker.

#### *Mål og praksis*

- Målet for tilretteleggerens arbeid er å bidra til at yrkeshemmede som stiller svakt i konkurransen om arbeidsplasser kan oppnå økt integrasjon og normalisering i arbeidslivet, samt å få flest mulig arbeidssøkere ansatt i stabile, varige jobber i det ordinære arbeidsliv.
- Tilretteleggerne vektlegger at handlingsplaner bør være individuelt formet og tilpasset den enkelte og at målene må være realistiske og satt sammen med arbeidssøker.
- Kontakten mellom arbeidsgivere og Arbeid med bistand oppstår som følge av initiativ fra tilrettelegger.
- Oppfølgingen skjer gjennom informasjon og samtale over telefon eller i møter. Tilrettelegger besøker bedriftene både anmeldt og uanmeldt, har kontakt med AB-deltakerne og bistår på arbeidsplassen.
- Tilretteleggerne opplever det å forhandle med arbeidsgivere om fast ansettelse og lønn for arbeidssøker som det vanskeligste i jobben.
- Det er vanligst å være eneste tilrettelegger for 6-7 arbeidssøkere, men det er også relativt vanlig å være eneste tilrettelegger for 5, 8 eller 9 arbeidssøkere.
- Den prosentvise delen av tiden som brukes til å holde kontakt med arbeidssøkernes arbeidsgivere og kolleger er lav, mens tiden brukt på kontakt med arbeidssøkerne er prosentvis høy.
- Møtevirksomhet og interne forhold tar mye tid, mens det brukes mindre lite tid på kontakt med arbeidssøkers nettverk og på egen fagutvikling.

#### *Ønsker om endringer*

- Tilretteleggerne ønsker å bruke mer tid på utvikling av fagkompetanse, opplæring og veiledning, salg og markedsføring, arbeidsplasskartlegging og besøk, relasjonsbygging og det å opprettholde gode kontakter.

- Mindre tid ønskes brukt til møtevirksomhet og konfliktløsning med tiltaksarrangør.
- Tilretteleggerne ønsker mer veiledning i jobben. Det er behov for opplæring og veiledning i forhold til lover, regler, rettigheter, markedsføring, og veiledningsmetodikk.
- Tilretteleggerne finner størst forbedringspotensial i det at kunnskapen om Arbeid med bistand i arbeidslivet økes. Forbedring av kompetansen blant tilretteleggerne scorer også høyt, og det samme gjør forbedring av kunnskapen om tiltaket i offentlige etater.
- 60 % av tilretteleggerne er erfarer at de ofte får arbeidssøkere som ikke passer i Arbeid med bistand.
- 70 % av tilretteleggerne er helt enige i at det er en fordel å bruke arbeidsforberedende tiltak før jobbetablering.
- Over 40 % av tilretteleggerne mener at Arbeid med bistand mer og mer likner et avklaringstiltak.

#### *Forholdet til tiltaksarrangør*

- Den nære tilknytningen av Arbeid med bistand til skjermet attføringsvirksomhet innebærer et visst konfliktpotensial. Tiltaksarrangørene representerer ofte den skjermete formen for attføring som Supported Employment var en reaksjon mot.
- Forholdet mellom tiltak og tiltaksarrangør vurderes som alt overveiende bra, men samarbeidsklimaet kan endre seg raskt.



DEL V  
AVSLUTNING



# 9

## Arbeid med bistand i et Supported Employment-perspektiv – status og muligheter

### 9.1 Innledning

Vi skal i dette avslutningskapitlet først drøfte funnene fra vår undersøkelse om Arbeid med bistand opp mot de internasjonale kvalitetskriteriene for Supported Employment (QUIP). Vi har tidligere (kap 2.3) redegjort for arbeidet med og statusen til kvalitetskriteriene og presentert dem i kortversjon. Våre kommentarer og vurderinger av Arbeid med bistand blir her drøftet i forhold til fulltekstversjonen av disse kvalitetskriteriene. Kriteriene er utviklet med tanke på at den enkelte Supported Employment-enhet skal vurdere seg selv ved bruk av en tilhørende evalueringsmanual. Settet av kvalitetskriterier ble ferdig etter at vår spørreundersøkelse var gjennomført, slik at det i vårt datamateriale er hull i forhold til den kunnskapen som trengs for å vurdere samtlige kriterier og tilhørende underpunkter på fullgodt vis. En drøfting av arbeidsmarkedstiltaket Arbeid med bistand i lys av disse kvalitetskriteriene er likevel hensiktsmessig, fordi det gir mulighet til å se ting i sammenheng og i perspektiv. Rush & Hughes (1990) stiller følgende spørsmål: ”What is the major challenge that supported employment faces today” (s. 11) og svarer slik: “To actually implement the characteristics of supported employment” (s. 427).

Vi avslutter kapitlet med forslag som kan bidra til å forbedre Arbeid med bistand i forhold til disse kvalitetskriteriene.

### 9.2 Resultater av Supported Employment

1. Arbeidssøkeren får og beholder en **lønnet jobb på det ordinære arbeidsmarkedet**
  - a) Det foreligger en **gyldig arbeidskontrakt** mellom arbeidsgiver og arbeidstaker.
  - b) Arbeidstakerens **lønn er adekvat**. Det betyr samme lønnsnivå som kolleger som utfører tilsvarende jobb. Arbeidstaker har vanlig tilgang til bedriftsgoder.
  - c) Arbeidstakeren har en **stabil jobb**. Dette betyr fast arbeidskontrakt eller en midlertidig arbeidskontrakt hvor målet er å oppnå fast jobb.

Arbeidssøkerne i Arbeid med bistand deltar i stor grad i det ordinære arbeidslivet mens de er i tiltaket. De fleste AB-deltakerne har en tilknytning til det ordinære arbeidslivet. I 78 % av tilfellene der AB-deltaker har en jobbtilknytning, finnes det arbeidsavtaler. Disse er i 43 % av tilfellene spesiallaget for hver enkelt AB-deltaker. Resten er standardkontrakter. 35 % av AB-deltakerne som sluttet i tiltaket fikk hel- eller deltidsarbeid i ordinært arbeidsliv. Vi vet imidlertid lite om i hvor stor grad AB-deltakerne beholder jobben over lengre tid.

Rundt halvparten av AB-deltakerne som er i jobb mens de er i tiltaket mottar ikke lønn, 26 % mottar ordinær lønn, mens 23 % får lønn inntil 1G. Sammenlignet med den norske arbeidsstokken ellers, er dobbelt så mange lønnede AB-deltakere misfornøyde med lønnen. Dette er mens de er i tiltaket, og sier ikke nødvendigvis noe om forhold knyttet til lønn etter tiltaksdeltakelsen. Viktigere er det at temaer knyttet til lønn framstår som kompliserte og uklare både for arbeidssøkere, arbeidsgivere og tilretteleggere. Vi finner dessuten at de AB-deltakerne som ifølge arbeidsgivere har mulighet for å få fast ansettelse i større grad mottar ordinær lønn, enn de som ifølge arbeidsgivere ikke har mulighet for å få fast ansettelse.

2. Arbeidstakeren har en **jobb som samsvarer med hans/hennes ønsker, ferdigheter og forutsetninger (jobbmatch)**. Dette betyr at jobben svarer til arbeidstakerens interesser, gir mulighet for egenutvikling og positive utfordringer.
  - a) Arbeidsplassen har en **positiv atmosfære**. Med dette menes en atmosfære preget av tillit, trygghet, arbeidsglede, tilfredsstillelse og velvære.
  - b) Arbeidsgiveren **er fornøyd**. Dette betyr at arbeidsgiveren anser arbeidstakeren for å være en verdsatt ansatt og er oppriktig interessert i hans/hennes utvikling.
  - c) **Arbeidstakeren opplever mestring**. Det betyr at han/hun arbeider selvstendig, ber om hjelp ved behov og tar ansvar for seg selv.
  - d) Arbeidstakeren har en **verdsatt jobb med klart definerte oppgaver**. Dette betyr at arbeidstakeren er klar over hva som kreves av ham/henne og mottar jevnlig tilbakemeldinger fra kolleger og overordnede.

Deltakerne i Arbeid med bistand er gjennomgående svært fornøyde med jobbene de får. Noen AB-deltakere er misfornøyde med arbeidsoppgavene, men vårt materiale tyder på at jobbene i de fleste tilfeller samsvarer med arbeidssøkernes ønsker, ferdigheter og forutsetninger.

AB-deltakerne opplever i stor grad å nå målene sine om å få jobb i det ordinære arbeidslivet. De som ennå ikke har nådd målene sine begrunner dette hyppigst med vanskeligheter når det gjelder å finne passende jobb og med andre problemer i livet som ikke er løst.

Nesten samtlige AB-deltakere som er i jobb trives i jobbene sine. De er fornøyde med hvor mye de jobber og verdsetter de sosiale og arbeidsmiljømessige aspektene på arbeidsplassene. 3 av 4 ønsker å fortsette i jobben og kun 8 % ønsker å slutte.

Oppgavene som AB-deltakerne utfører i bedriftene er klare og tydelige. 96 % av arbeidsgiverne mener at AB-deltakerne gjør en veldig god eller tilfredsstillende jobb. 63 % av arbeidsgiverne har ingen negative erfaringer med arbeidstakere med yrkeshemming. Arbeidsgiverne opplever at arbeidstakerne fra Arbeid med bistand er lojale arbeidstakere som gjør sitt beste. Vårt materiale tyder imidlertid på at arbeidsgivernes vurdering av AB-deltakernes arbeidsinnsats er relativ – at de tar med i vurderingen at AB-deltakerne har yrkeshemminger. Det at arbeidsgiver er fornøyd med AB-deltakeren som arbeidskraft betyr ikke nødvendigvis at arbeidsgiver også er villig til å ansette AB-deltakeren i fast stilling.

Den store graden av fornøydhet tyder på at arbeidssøkerne i hovedsak mestrer jobbene sine, og det i seg selv kan representere en viktig individuell utvikling. Tilbakemeldingene fra arbeidsgiverne tyder også på det. Arbeidstakere fra Arbeid med bistand mener stort sett at de mottar passe mengde bistand i jobbsituasjonen.

Det finnes likevel noen AB-deltakere som ikke mestrer jobben når tempoet blir for høyt, oppgavene for kompliserte, eller når de må arbeide alene. Slike situasjoner bør unngås gjennom kvalitetssikring som består i at tilretteleggerne er mer tilstede i jobbsituasjonen, eller utvikler mer systematisk naturlig bistand.

3. Arbeidstakeren er en **verdsatt kollega** og et **fullverdig medlem av arbeidsfellesskapet**.

- a) Arbeidstakeren mottar **naturlig bistand**. Dette betyr at han/hun får støtte fra kolleger og arbeidsgiver.
- b) Arbeidstakeren er en likeverdig kollega og **deltar aktivt i arbeidsfellesskapet**.
- c) Arbeidstakeren har et **godt forhold til sine kolleger**.

d) Arbeidstakeren har **muligheter for å delta på sosiale aktiviteter i tilknytning til jobben** på linje med sine kolleger.

Det er hovedsakelig kolleger og/eller arbeidsgiver som gir AB-deltakeren opplæring og veiledning i arbeidsoppgavene. Dette kan være en indikasjon på at arbeidstakeren mottar naturlig bistand. Vårt materiale tyder på at arbeidstaker har tilgang til bedriftsgoder på linje med andre og har muligheter for å delta i sosiale aktiviteter i tilknytning til jobben. Casestudiene viste imidlertid at arbeidstakerne fra Arbeid med bistand ofte velger ikke å delta i slike sosiale tilstelninger. Vårt inntrykk er at AB-deltakere i de fleste tilfeller blir verdsatt som kollega, men vi kan i liten grad vurdere om AB-deltakerne blir sett på som fullverdige medlemmer av arbeidsfellesskapet i bedriftene. Til det trengs det grundigere feltstudier i bedriftene.

4. Arbeidstakeren har **muligheter for karriereutvikling**.

Dette betyr at han/hun kan få utviklet seg hos nåværende arbeidsgiver, eller få mulighet til å skifte til en jobb som gir bedre utviklingsmuligheter.

AB-enhetene har i de fleste tilfeller utarbeidet handlings- og utførelsesplaner for sine deltakere, men disse strekker seg sjelden lengre enn til oppnåelse av fast jobb. Dette trenger likevel ikke bety at mulighetene for personlig utvikling er fraværende. 40 % av arbeidsgiverne oppgir at AB-deltaker ikke har avansementsmuligheter i bedriften, men entusiasmen for jobben og deltakelsen i et arbeidsfellesskap indikerer likevel personlig utvikling.

Vårt materiale tyder på at det sjelden utarbeides spesifikke planer for AB-deltakernes yrkeskarrierer. I et Supported Employment-perspektiv og i et livslangt læringsperspektiv er dette et område i Arbeid med bistand som bør videreutvikles, særlig ved bruk av naturlig bistandsmetodikk.

5. Arbeidssøkeren kan ha andre muligheter selv om han/hun ikke klarer eller ønsker å finne seg en jobb på det ordinære arbeidsmarkedet. Avklaring av arbeidssøkerens yrkesvalgmuligheter kan være et mulig - men ikke i seg selv et tilsiktet - resultat av SE. Målet for SE er å finne og beholde en jobb på det ordinære arbeidsmarkedet og SE-tjenesten skal ikke bli misbrukt som en avklaringsinstans.

Noen arbeidssøkere i vårt materiale har fått hjelp av Arbeid med bistand til å finne andre muligheter enn jobb på det ordinære arbeidsmarkedet. Vårt materiale gir imidlertid klart inntrykk av at tiltaket forholdsvis ofte brukes som avklaringsinstans av enkelte Aetat lokal. På grunnlag av opplysninger fra tilretteleggere kan vi ikke slå fast at arbeidssøkere - som etter avklaring i tiltaket ikke skal søke jobb - vanligvis eller systematisk også får bistand til å finne alternativer til jobb. Vi kjenner tilfeller hvor tiltaksarrangør og AB-enheten i overensstemmelse med Aetat lokal påtar seg avklaringsoppgaver. Vårt materiale tyder på at en del av avklaringsvirksomheten i Arbeid med bistand ikke er i tråd med kvalitetskriteriet for Supported Employment – og neppe heller med definisjonen av tiltaket, slik det blir beskrevet i Forskrift om arbeidsmarkedstiltak.

### 9.3 Supported Employment-prosessen

#### *1. Trekk ved SE-prosessen*

1. **Arbeidssøkeren er involvert fra begynnelse til slutt i prosessen.** Systematisk samarbeid med ham/henne er sentralt for å oppnå suksess. Han/hun er selv ansvarlig for egen karriereutvikling, derfor er det **arbeidssøkeren som tar alle beslutninger**, med støtte fra tilrettelegger.
2. **Dersom arbeidssøkeren ønsker det, skal familie, venner og profesjonelt nettverk trekkes med** i alle faser av SE-prosessen. Dette innebærer å informere og å ønske deres ideer og støtte velkommen.
3. SE har **fokus på partnerskap**. De viktigste partnerne er arbeidssøkere/arbeidstakere som trenger bistand for og få og beholde en jobb, arbeidsgivere og kolleger. Partnerne verdsettes og behandles med respekt. Dette betyr at de blir tatt på alvor, blir lyttet til og akseptert.
4. Utgangspunktet for en vellykket SE-prosess er **god informasjon, kommunikasjon og samarbeid for og med alle partnere**. Innformasjonen skal være lett forståelig for alle partnere.
5. SE-prosessen gir **klarhet og trygghet for alle partnere**. Alle partnere vet hva som foregår i alle faser av prosessen, hva som skal skje videre og hva som forventes av dem.
6. **Fortrolighet** er sikret gjennom SE-prosessen. Informasjon om arbeidssøkeren og om bedriften blir behandlet konfidensielt. Alle opplysninger behandles etter gjeldende forskrifter med hensyn til lagring, oppbevaring og tilgang.
7. SE-tjenesten har en **fleksibel og individrettet tilnærming**. Dette betyr individuelt tilpassede støttetiltak både til arbeidssøker og arbeidsgiver og at SE-tjenesten **responderer raskt ved behov**.
8. SE-tjenesten sikrer en **sammenhengende bistand**. Dersom det er mulig og arbeidssøkeren ønsker det, får han/hun bistand av samme

tilrettelegger i hele prosessen.

Flere av disse kvalitetskriteriene er nedfelt i det nasjonale regelverket for Arbeid med bistand, som punktene 6 og 8.

Generelt må den høye graden av fornøydhet fra ”stakeholders” i AB-prosessen indikerer at disse kvalitetskriteriene i de fleste tilfeller etterlevs i praksis. Arbeidssøkernes situasjoner varierer imidlertid, slik at innholdet i attføringsprosessene også varierer. Svært få arbeidsgivere oppgir at de ikke har fått den servicen de var forespeilet fra Arbeid med bistand, og både tilretteleggerne, arbeidsgiverne og arbeidssøkerne vektlegger faglige standarder og idealer for AB-prosessen som samsvarer med disse kvalitetskriteriene.

Arbeidssøkerne opplever i stor grad at de blir hørt og at de har medvirkningsmuligheter i Arbeid med bistand. Kvalitetskriteriene for Supported Employment krever at arbeidssøker skal være ansvarlig for egen karriereutvikling og selv ta alle beslutninger med støtte fra tilrettelegger. Dette er i tråd med prinsipper som er nedfelt i aktørmodellen, men vårt materiale tyder på at arbeidssøkeren ofte ikke er delaktig i alle beslutninger.

Arbeid med bistand samarbeider med en rekke instanser og tilretteleggerne vurderer samarbeidet med de ulike eksterne instansene som ganske bra. Utfordringene tilretteleggerne beskriver handler ofte om vansker med å få andre instanser med som *aktive deltakere* i samarbeidet, og det hender at tilretteleggerne blir problemløsere for arbeidssøkerne på områder der andre instanser har ansvaret.

Arbeidssøkerne legger vekt på den gode personlige kontakten, det å bli forstått, tilliten og tryggheten når de beskriver hva de er mest fornøyd med i samarbeidet med tilretteleggeren. 80 % sier de kan tenke seg å anbefale tiltaket for andre.

Tema som overstyring, mangler i forhold til oppfølging, tilgjengelighet og ventetid blir likevel nevnt av noen arbeidssøkere. Dette er trekk ved Arbeid med bistand som indikerer behov for bedre kompetanse i veiledningsmetodikk og brukermedvirkning.

Arbeidsgiverne oppfatter tilretteleggerne som kvalifiserte fagfolk. Både arbeidsgivere og arbeidssøkere opplever det å være involvert



med Arbeid med bistand som trygt. Selv om noen arbeidsgivere mener at de burde ha fått bedre informasjon om arbeidssøkeren, blir informasjonsutveksling, kommunikasjon og samarbeid generelt vurdert som meget tilfredsstillende. Mange arbeidsgivere sier at de ikke ville gitt AB-deltakeren tilbud om jobb i bedriften uten oppfølgingen fra Arbeid med bistand.

Arbeidsgivere vurderer det slik at Arbeid med bistand tilbyr individrettede og fleksible tilnærminger og at tilretteleggerne vanligvis responderer raskt ved behov. Den personlige kontakten mellom tilrettelegger og arbeidsgiver/arbeidstaker blir vektlagt. Det arbeidsgiverne ser som kvalitet i Arbeid med bistand, er at tilretteleggeren bidrar til å redusere usikkerhet og risiko i forbindelse med det å ta inn yrkeshemmet arbeidskraft i bedriftene.

Bistanden arbeidssøkerne får i tiltaket samsvarer i stor grad med den bistanden de selv oppgir å ha behov for. Bistanden beskrives som allsidig og god, og at den gis både i forhold til jobbrelaterte og ikke direkte jobbrelaterte behov.

## *2. Etablering av kontakt og utveksling av informasjon*

1. Arbeidssøker og arbeidsgiver ønskes **velkommen av SE-tjenesten i en åpen og inviterende atmosfære.**
2. Arbeidssøker og arbeidsgiver mottar **hensiktsmessig informasjon** om SE tjenesten og om arbeidsmarkedet.
3. **Arbeidssøkeren ønsker selv å bli involvert i SE-prosessen.** Det betyr at han/hun ønsker å finne en jobb på det ordinære arbeidsmarkedet.
4. Tjenestene som SE tilbyr arbeidssøker er **nøye beskrevet og klart definert gjennom en serviceavtale.** Serviceavtalen tar med alle viktige sider og klargjør hva de forskjellige partene er ansvarlige for gjennom SE-prosessen.
5. **SE-prosessen er individuelt tilpasset hver enkelt arbeidssøker.** Arbeidssøkeren skal ha mulighet til å velge tilrettelegger og omfang og form på bistanden.

Vi finner at de aller fleste ønsker en ordinær jobb gjennom sin deltakelse i Arbeid med bistand. Attføringsprosessen blir ifølge arbeidssøkerne og arbeidsgiverne individuelt tilpasset den enkelte.

Arbeidssøker og arbeidsgiver opplever å bli tatt imot på en imøtekommende måte fra AB-tiltakenes side og informasjonen fra tiltakets

side oppleves i de fleste tilfeller som hensiktsmessig. Noen arbeidsgivere ønsker å få mer informasjon om arbeidssøkers bakgrunn og problemer.

Vårt materiale gir ikke grunn til å anta at arbeidssøkerne generelt har mulighet til selv å velge tilrettelegger, men til en viss grad har de innflytelse på omfang og form på bistanden. Vi kjenner ikke til om tjenestene Arbeid med bistand tilbyr er beskrevet og definert i en serviceavtale, men det er klart potensial i at det lokale arbeidet med kravspesifikasjonen for tiltaket kan bidra til at slike kvalitetskriterier for Supported Employment blir innfridd.

### 3. Yrkeskartlegging og- planlegging

1. I SE-prosessen **innhentes og bearbeides relevant informasjon** om arbeidssøkeren **sammen med arbeidssøkeren** og andre personer. Målet er å identifisere arbeidssøkerens motivasjon, interesser, holdninger, ressurser og bistandsbehov, og gjennom dette finne realistiske mål for karriereutvikling.
2. Prosessen bør inkludere "jobbsmak" og andre **alternativer for arbeidserfaring i ordinært arbeidsliv**.
3. **Kartlegging og planlegging tar utgangspunkt i arbeidssøkerens interesser og ferdigheter.**
4. En **individuell, fleksibel plan utvikles sammen med hver enkelt arbeidssøker.**

I all hovedsak foregår innhenting og bearbeiding av informasjon om arbeidssøkeren sammen med arbeidssøkeren, selv om nok mye av dette er informasjon som "forfølger" arbeidssøkeren fra andre offentlige instanser. Flere tilretteleggere gir uttrykk for at denne informasjonen er lite verdt og vektlegger heller kartlegging der ulike tilknytningsformer til ordinært arbeidsliv inngår. Vi finner imidlertid at det at det tar *gjennomsnittlig* 3 måneder før arbeidssøkerne får sin første "jobbsmak", er noe urovekkende all den tid man i et SE-perspektiv mener at kartlegging best foregår i ordinære, integrerte settinger.

Ifølge tilretteleggerne omfatter kartleggingen arbeidssøkernes interesser og ferdigheter. Tilretteleggerne vektlegger at handlingsplaner bør være individuelt formet og tilpasset den enkelte og at målene må være realistiske og satt sammen med arbeidssøker. Selv om slike planer vanligvis finnes, viser vårt materiale at flere arbeidssøkere ikke

kjenner til dem og heller ikke deltar i utarbeidingen av dem. Arbeidssøkerne har få kritiske bemerkninger til muligheten for egen innflytelse i Arbeid med bistand, og de definerer medvirkning som det å være med på diskusjon, få si sin mening, og å delta i beslutningsprosesser. Det er grunn til å anta at arbeidssøkers positive holdning vel så mye reflekterer begeistring over den personlige kontakten med tilretteleggeren - noe de ikke er vant med fra møtene med andre aktører i hjelpeapparatet - som den faktiske brukermedvirkningen i tiltaket.

#### 4. Jobsøking

1. **Arbeidssøkeren får bistand til å finne den jobben som best mulig samsvarer med hans/hennes interesser og ferdigheter.**
2. **Arbeidssøkeren blir informert om forskjellige typer arbeid** og arbeidsplasser.
3. Arbeidssøkeren blir tilbudt **hensiktsmessig bistand for å finne en jobb**. Dette omfatter blant annet bistand til å velge jobb, til å søke jobber, til jobbintervjuer og til forhandling om en mulig jobb.
4. Tilretteleggeren **analyserer og vurderer** arbeidsoppgaver, bedriftskultur og kravene fra arbeidsgiver på **mulige arbeidsplasser** opp mot arbeidssøkerens bistandsbehov og ønsker.
5. **Arbeidsgiveren får bistand til å finne en arbeidstaker som samsvarer med hans/hennes krav**. Arbeidsgiveren får klar informasjon om den tilgjengelige støtten i forbindelse med å ansette en arbeidssøker med yrkeshemming.

Deltakerne i Arbeid med bistand har ofte sammensatte bistandsbehov og trenger bistand for å finne jobber som passer, å søke på jobber, å trene til og få hjelp ved jobbintervjuer, takle vansker på arbeidsplassen og å få arbeidet tilrettelagt. Mange trenger også oppfølging etter at jobbforholdet er etablert. AB-deltakere får hjelp til å finne jobb gjennom tiltaket. Arbeidssøkerne oppgir at det er tilretteleggerne som hovedsakelig hjelper dem med å finne jobb. Når arbeidssøkerne er etablert i jobb, er det i størst grad kolleger som gir opplæring og støtte. Nærmere 90 % av arbeidssøkerne oppfatter bistandsmengden på arbeidsplassen som passe.

Tilretteleggerne benytter seg i all hovedsak av telefon og egne kontakter og nettverk i jakten på aktuelle jobber. Det er sjelden bedrifter kontakter Arbeid med bistand selv.

Generelt er det sammenfall mellom AB-deltakernes ønsker og de bransjene de får jobb i. AB-deltakerne får i stor grad arbeidsoppgaver som er relativt enkle og avgrensede. Vi har dokumentert at de aller fleste trives i jobben og med de arbeidsoppgavene de har, selv om det også finnes eksempler som viser at tilretteleggerne bør være oppmerksomme på behovet for mer systematisk oppfølging på arbeidsplassene.

Vi har på bakgrunn av vår undersøkelse all grunn til å tro at de fleste arbeidssøkerne blir tilbudt hensiktsmessig bistand for å finne en jobb. 71 % av arbeidssøkerne mener de har fått bedre muligheter på jobbmarkedet gjennom deltakelsen i Arbeid med bistand. Det ytes bistand både i forhold til det å søke på jobber, jobbintervjuer og forhandlinger med arbeidsgiverne. Arbeid med bistand gir ifølge arbeidsgiverne adekvat informasjon om tilgjengelig støtte.

#### 5. Trening på jobben og ytterligere opplæring

1. Arbeidstakeren blir tilbudt **individuelt tilrettelagt arbeidstrening i bedriften** ved hjelp av tilrettelegger og/eller arbeidskolleger.
2. Arbeidstakeren har i tillegg **muligheter for trening og opplæring utenom jobben**, for eksempel trening på generelle arbeidsferdigheter og selvutvikling.
3. Arbeidstakerens **trenings, opplærings- og utdanningsbehov blir regelmessig identifisert og evaluert.**

Mye av treningen på arbeidsoppgaver skjer i bedriftene og under bedriftenes ledelse og kontroll. I tiltakets forsøksperiode var tilretteleggerne involvert i opplæringen i over halvparten av arbeidsforholdene. Nå er det blitt slik at tilrettelegger yter vel så mye bistand til arbeidsgivere og kolleger av AB-deltaker som direkte til AB-deltaker selv. Nesten halvparten av arbeidsgiverne mener at de ikke har behov for bistand fra tilrettelegger, men mange *arbeidssøkere* ønsker mer bistand fra tilrettelegger på arbeidsplassen. Den relativt lave graden av tilretteleggers tilstedeværelse i bedriftene kan skyldes at andelen AB-deltakere med utviklingshemming er blitt mindre, at andelen med psykiske lidelser har økt, og at bistandsbehovet på arbeidsplassen er mindre for arbeidssøkere med psykiske lidelser.

Det kan være grunn til å advare mot å la arbeidsgiverne bestemme graden av tilretteleggers bistandsarbeid overfor AB-deltakerne. Vi har

dokumentert at det er behov for tilrettelegging, assistanse og oppfølging i forhold til AB-deltakers utførelse av arbeidsoppgaver. En videreutvikling av naturlig bistand som en mer systematisk og presis atterføringsfaglig metode kan antakelig dekke flere av disse tilretteleggingsbehovene, men vi vil advare mot å la naturlige bistandsformer erstatte oppfølgingen fra tilrettelegger på et for tidlig tidspunkt.

Vi kjenner ikke til AB-deltakers eventuelle muligheter for trening og opplæring utenom jobben, og vet heller ikke om det er behov for det. Vi har heller ikke nok kunnskap om praksis i Arbeid med bistand angående rutiner for evaluering av arbeidssøkers trenings-, opplærings- og utdanningsbehov.

#### *6. Bistand og samarbeid på arbeidsplassen*

1. **Arbeidstakeren, kolleger og arbeidsgiver får hensiktsmessig og fleksibel bistand på arbeidsplassen.**
  - Arbeidstakeren får **individuell tilpasset bistand** for å lære og utføre arbeidsoppgavene, og for å bli inkludert i bedriftskulturen og i arbeidsfellesskapet.
  - **Kolleger og arbeidsgiver involveres aktivt** i prosessen og får nødvendig bistand og informasjon for å inkludere den nye kollegaen.
  - Arbeidsgiver, arbeidstaker og tilrettelegger **deler ansvar for prosessen**. Dette betyr at risikoen er fordelt mellom partene.
2. Dersom det er nødvendig skal arbeidsplassen **tilpasses og tilrettelegges, eventuelt ved hjelp av støttende teknologi**.
3. **Tilretteleggeren søker informasjon og gir regelmessig tilbakemeldinger til alle involverte partnere**, og er tilgjengelig ved behov.
4. Arbeidstaker og arbeidsgiver får **relevant informasjon om og bistand med formaliteter** i forbindelse med arbeidstakerens jobb. Dette kan inkludere informasjon om hvordan tilrettelegge for funksjonshemming, om lovverket i forbindelse med ansettelsen og om andre aktuelle støtteressurser.
5. Tilretteleggeren kan **forhandle mellom arbeidstakeren, kolleger og arbeidsgiver**. Tilretteleggeren reagerer raskt i tilfelle problemer, og gir bistand til alle involverte parter for å unngå konflikter eller å løse dem så tidlig som mulig.
6. Tilretteleggeren søker å oppnå en **god relasjon** med arbeidstaker og

arbeidsgiver og holder regelmessig kontakt.

7. **Bistanden ytes bare så lenge det er nødvendig.** Tilretteleggeren trapper ned bistanden over tid og i takt med arbeidstakerens mestring.
  - Nedtrapping av bistand er planlagt og systematisk.
  - Arbeidstakeren og kolleger er aktivt involvert for å organisere naturlig bistand i bedriften.
  - Arbeidsgiver og arbeidstaker kan alltid kontakte SE tjenesten ved behov. Bistand over tid er tilgjengelig så lenge det er nødvendig.
8. SE-tjenesten etablerer **et oppfølgingssystem for arbeidsgiver og arbeidstaker.** Tilretteleggeren holder kontakt med arbeidstaker og arbeidsgiver over tid. Oppfølgingsnivå bestemmes partene i mellom.
9. **Bistand til karriereutvikling.** Arbeidstakeren får bistand til å få en bedre posisjon innen bedriften eller til å få ny jobb dersom ønskelig eller nødvendig.
  - **Risikofaktorer i forbindelse med** forventede endringer i nåværende jobb blir fortløpende oppdatert.
  - **Yrkeskartleggingen** og den ideelle jobbmatch **blir fortløpende oppdatert.**
  - Arbeidstakerens eventuelle **endrede ønsker blir regelmessig registrert.**

Vi har dokumentert at AB-deltakerne får individuelt tilpasset bistand og at kolleger og arbeidsgiver i stor grad deltar i opplæring og veiledning av AB-deltakeren. Ansvaret for prosessen er delt mellom aktørene, selv om det meste av ansvaret ligger på Arbeid med bistand.

Tilretteleggerne er tilgjengelige og responderer i hovedsak raskt når problemer oppstår. Bistanden som gis er fleksibel. Det er gode relasjoner mellom tilretteleggerne, arbeidssøkere og arbeidsgivere, men både arbeidssøkere og arbeidsgiverne rapporterer i noen tilfeller om problemer i forbindelse med sykdom og turnover blant tilretteleggere.

Vi har dokumentert at både arbeidssøkere og arbeidsgivere i all hovedsak er fornøyde med oppfølgingen fra Arbeid med bistands side, og at de oppfatter tilrettelegger som lett tilgjengelig.

Vi har vist at mye av bistanden kommer fra bedriftene, men vi kjenner lite til hvor systematisk og planlagt nedtrappingen av bistand fra tilretteleggers side er. Vårt materiale tyder på at bistand vanligvis gis så lenge det er nødvendig, men regelverket for tiltaket bestemmer at arbeidssøker kan delta i Arbeid med bistand i maksimum tre år. Dette

betyr at man i Norge ikke kan tilfredsstille kvalitetskriteriet i Supported Employment om at bistanden fra tiltakets side skal være tilgjengelig så lenge som nødvendig i *alle* tilfeller. Vi finner imidlertid at det sjelden er behov for oppfølging fra Arbeid med bistands side utover treårsgrensen. Vi har dessuten påpekt at det knytter seg noen prinsipielle aspekter til dette: Etter at en arbeidssøker er integrert i en ordinær jobb, har arbeidssøkeren per definisjon status som arbeidstaker. Med arbeidstakerstatusen bør det følge at det er arbeidslivets oppgave å sørge for adekvat oppfølging, på lik linje med det arbeidsgiveransvaret som defineres i gjeldende regler og forskrifter for arbeidslivet generelt. Det vil finnes de som trenger livslang bistand selv om de er i jobb, men det er etter vår mening ikke nødvendigvis Arbeid med bistand som skal gi denne. Tiltaket må likevel sørge for at slik bistand kommer på plass.

En stor andel arbeidsgivere oppgir at mulighetene for karriereutvikling er små eller fraværende i deres bedrifter. Definert som ”personlig utvikling” generelt, synes arbeidstakerne fra Arbeid med bistand å være svært fornøyd.

## 9.4 Supported Employment-struktur

### *1. Tilretteleggeres egenskaper og kvalifikasjoner*

- Tilretteleggeren har **faglig kunnskap**. Det betyr at han/hun har utdanning innen SE, har god arbeidslivskunnskap og kjenner til SEs posisjon innen atferings- og rehabiliteringssystemet.
- Tilretteleggeren har **yrkeserfaring**.
- Tilretteleggerens **ferdigheter og egenskaper** omfatter for eksempel kommunikasjons- og samarbeidsferdigheter, tålmodighet, vennlig opptreden, fleksibilitet, kreativitet, arbeidsdisiplin, empati, problemløsningsferdigheter, pålitelighet, evne til selvrefleksjon og selvtillit.

De fleste tilretteleggerne i Arbeid med bistand har høgscoleutdanning. De dominerende fagene er sosialfag, økonomi, administrasjon, pedagogikk og yrkesfag. De fleste tilretteleggerne har tidligere arbeidet i helse- og sosialsektoren og de fleste har valgt yrket som tilrettelegger ut fra interesse for feltet eller det å jobbe med mennesker. De fleste har en eller annen form for kurs og opplæring i Arbeid med bistand og en betydelig andel har SE-spesifikk opplæring.

Både arbeidssøkere og arbeidsgiverne oppgir at tilretteleggerne har ferdigheter og egenskaper som i stor grad samsvarer med de som nevnes i kvalitetskriteriet.

Vår undersøkelse viser at det er behov for en mer kontinuerlig og allsidig metodeopplæring for tilretteleggerne i Arbeid med bistand. Dette går på opplæring i forhold til virkemidler for tverrfaglig og tverretattlig samarbeid, opplæring og veiledning i forhold til lover, regler, rettigheter, markedsføring, veiledningsmetodikk, og mer grunnleggende opplæring og videreutdanning i Supported Employment generelt.

Tilretteleggerne ønsker selv mer veiledning i jobben og de ønsker å bruke mer av sin arbeidstid på utvikling av egen fagkompetanse, opplæring og veiledning, salg og markedsføring, arbeidsplasskartlegging og relasjonsbygging. De ønsker å bruke mindre tid til møtevirksomhet og konfliktløsning med tiltaksarrangør.

## 2. SE-tjenesten og dens organisatoriske rammer

1. SE-tjenesten har en **virksomhetsidé** som bygger på prinsippet om samfunnsmessig inkludering gjennom arbeid for personer med funksjonshemming.
2. SE-tjenesten har **organisatoriske rammebetingelser**, som muliggjør en effektiv SE-prosess.
  - a. Det finnes **standarder for utførelse av jobben**, retningslinjer, definerte prosesser og metoder samt en arbeidsbeskrivelse for tilretteleggere.
  - b. Det er **klare kompetanse- og ansvarsforhold** innen organisasjonen.
  - c. Det **administrative** arbeidet innen organisasjonen er **effektivt**. Det innebærer at dokumentasjonssystemer og administrasjon er hensiktsmessige for å ivareta tilretteleggerens utførelse av SE-prosessen.
3. SE-tjenesten har **gode arbeidsvilkår for tilretteleggere** som forutsetning for lav utskifting (turnover) av ansatte. Dette innebærer at SE-tjenesten er en faglig og økonomisk enhet som tilbyr sine ansatte adekvat lønn, varige arbeidskontrakter, samt en hensiktsmessig infrastruktur.
4. SE-tjenesten har en **effektiv intern kommunikasjon og informasjonsutveksling** som muliggjør og videreutvikler teamarbeid. Dette betyr at det foregår en regelmessig informasjons- og erfaringsutveksling innen organisasjonen, og at de ansatte regelmessig mottar faglig veiledning.
5. SE-tjenesten sikrer muligheter for **opplæring og faglig videreutvikling av tilretteleggere**. Dette betyr at tilretteleggerne får veiledning og deltar i planlagte etter- og videreutdanninger og kurs innen fagområdet.



6. Det er **klare retningslinjer for å definere målgrupper** for arbeidet i SE-tjenesten. SE er forbeholdt arbeidssøkere som trenger omfattende bistand for å få og beholde en jobb i det ordinære arbeidslivet.
7. Det er **god tilgjengelighet for arbeidssøkere**. Det innebærer at det ikke foreligger noen hindringer for tilgang til tjenesten verken i fysisk eller psykisk betydning.
8. **Kvaliteten** på og effektiviteten av det faglige arbeidet utført av ansatte i SE tjenesten blir **evaluert regelmessig og forbedret og videreutviklet dersom nødvendig**.
  - a. **Data og tilbakemeldinger blir innhentet regelmessig** fra alle berørte aktører (stakeholders).
  - b. **SE tjenestens strategi** for arbeidet **blir regelmessig gjennomgått** og evaluert.
  - c. Det foreligger **klare rutiner** for behandling og oppfølging av **klager**.
  - d. Det medfører at SE-tjenesten **forbedrer kvaliteten på sin service, og utvider tilbudet** til andre målgrupper.
9. **Samarbeidet** med SE-tjenestens **arbeidsgiverorganisasjon (tiltaksarrangør)** er **effektivt** og ivaretar prinsipper og praksis i SE arbeidet.

Arbeid med bistand blir regulert av Forskrift om arbeidsmarkedstiltak, men de organisatoriske rammene blir også lagt ved at Aetat administrerer tiltaket gjennom tiltaksarrangører. De fleste tilretteleggerne i Arbeid med bistand har en stillingsinstruks som er utarbeidet av deres arbeidsgivere (tiltaksarrangør), men vi har påpekt at innholdet i stillingsinstruksene ofte er for generelle til at de kan kalles en arbeidsbeskrivelse.

De generelle arbeidsvilkårene for tilretteleggerne vurderes av tilretteleggerne selv som tilfredsstillende, men det hører også med i bildet at flere rapporterer om mangel på økonomisk handlefrihet og konflikter med tiltaksarrangør. Forholdet mellom tiltak og tiltaksarrangør vurderes av tilretteleggerne som alt overveiende bra, men erfaringene viser at samarbeidsklimaet kan endre seg raskt. En del av tiltaksarrangørene representerer den skjermete formen for atføringsvirksomhet som Supported Employment var en reaksjon mot, og det er sannsynlig at dette innebærer et visst konfliktpotensial. Arbeidet med kravspesifikasjonen kan bidra til bedre avklaring i forholdet mellom tiltak og tiltaksarrangør, men vi har registrert at en del tilretteleggere stiller seg tvilende til dette. Antakelig gjelder dette de tilfeller der tiltaksarrangør ikke viser nok forståelse for måten man arbeider atføringsfaglig innenfor Supported Employment-perspektivet.

Det er vanlig at tiltaksarrangør sørger for opplæring ved oppstart i jobben som tilrettelegger. Vi har imidlertid påpekt at opplæringen kan bli bedre, særlig på det å få opplæring i Supported Employment. Vi har også påpekt at tilretteleggerne ønsker bedre tilbud om veiledning i jobben.

Vi kjenner ikke godt nok til AB-enhetenes rutiner og strategier for evaluering av kvalitet og effektivitet på det faglige arbeidet, behandling av klager med mer. Det er grunn til å tro at det lokale arbeidet med kravspesifikasjonen kan gi en form for kvalitetssikring for slike forhold.

### 3. Nettverksarbeid

1. SE-tjenesten jobber **aktivt med å bygge relasjoner med** etablerte og kjente bedrifter. Dette innebærer å finne og å involvere nye **arbeidsgivere**, og å opprettholde kontakten med bevisste, interesserte og engasjerte arbeidsgivere.
2. SE-tjenesten engasjerer seg i å bygge **nettverk med andre SE-tjenester og andre tiltak/tjenester**. Dette innebærer å utvikle samarbeid med øvrig hjelpeapparat på systemnivå, samt i forbindelse med hver enkelt arbeidssøkers støttebehov, og å delta på arenaer til slike nettverk.
3. SE-tjenesten engasjerer seg i **PR-arbeid, markedsføring og ekstern kommunikasjon**. Dette innebærer å påvirke samfunnet til å integrere mennesker med funksjonshemming. Det innebærer videre å fremstå som et godt eksempel for andre og å jobbe mot fordommer. I tillegg innebærer det å bedre omdømmet og øke kunnskapen om SE blant arbeidsgivere og i samfunnet forøvrig.
4. SE-tjenesten **samarbeider med besluttende myndigheter**. Dette betyr at SE tjenesten bidrar til utvikling av nasjonale politiske og juridiske rammer for SE og for inkludering av funksjonshemmede.
5. SE-tjenesten engasjerer seg i **lokalt, regionalt, nasjonalt og internasjonalt nettverksarbeid**. Dette innebærer at SE aktivt bygger relasjoner med aktuelle organisasjoner, for eksempel selvhjelpsgrupper, interesseorganisasjoner eller landsdekkende organisasjoner for SE.

Vårt materiale tyder på at det foregår en god del relasjons- og nettverksbygging blant aktører knyttet til Arbeid med bistand. I all hovedsak er det tilretteleggerne som deltar i slikt. Vi har også klare indikasjoner på at det er nære forhold mellom for eksempel Aetat Arbeidsdirektoratet og Arbeid med bistand. Vi har registrert en økende interesse for Supported Employment og Arbeid med bistand blant andre aktører på attførings-/rehabiliteringsfeltet. Vi har også registrert en tendens til at de tradisjonelt sterke aktørene på feltet, som

Attføringsbedriftene, beveger seg i retning av Supported Employment. Samtidig er det slik at det fortsatt er de institusjoner som tilbyr skjermet attføring som er mest dominerende, også overfor besluttende myndighetene.

Norsk forening for Supported Employment (NFSE) og Forum for Arbeid med bistand (FAB) arrangerer jevnlig felles fagkonferanser, vanligvis med representanter for både de politiske myndighetene og for Aetat fylke og lokal til stede. Både NSFSE og FAB har vært høringsinstanser for endringer i lovverk som berører yrkeshemmedes situasjon. AB-enhetene organiserer selv jevnlig regionale fagsamlinger hvor representanter fra Aetat og andre instanser ofte inviteres til å holde foredrag. Bransjeforeningen Attføringsbedriftene arrangerer årlig en større Arbeid med bistand-konferanse og Arbeidssamvirkenes Landsforbund (ASVL) arrangerer seminarer om Arbeid med bistand.

NFSE har internasjonale kontakter gjennom sitt nettverk med European Union of Supported Employment og flere lokale AB-enheter har deltatt i ulike internasjonale sammenhenger, uten at vi har kunnskap om hvorvidt dette er så stabile kontakter at de kan omtales som nettverk.

Vårt materiale viser at flere tilretteleggere ønsker å bruke mer av arbeidstiden på relasjonsbygging i forhold til arbeidsgivere, markedsføring, arbeidsplasskartlegging og bedriftsbesøk.

#### *4. Nasjonale og regionale rammer for SE*

1. Det eksisterer et **hensiktsmessig nasjonalt lovverk for SE** og for inkludering av funksjonshemmede i lokalsamfunnet. Dette betyr at det foreligger retningslinjer og forskrifter for finansiering av SE og et system for opplæring av tilretteleggere. Lovverket skal sikre at **inkludering av mennesker med funksjonshemming i lokalsamfunnet er et prioritert satsningsområde**.
2. Det finnes en **langsiktig og varig finansieringsordning for SE**.
3. **Prinsipper og praksis i SE er faglig anerkjent** lokalt, regionalt og nasjonalt.
4. SE tjenesten er **lett tilgjengelig for arbeidssøkere**. Dette betyr at SE er en del av det totale tilbudet til Aetat. En arbeidssøker blir informert om

SE gjennom ansvarlige etater og kan benytte tjenestene uten å måtte vente unødig lenge.

#### 5. Det foreligger et **nasjonalt utdanningssystem for SE.**

Rammer for virksomhet og innhold av Arbeid med bistand blir regulert gjennom Forskrift om arbeidsmarkedstiltak, kravspesifikasjon for kjøp av tjenester i Arbeid med bistand, samt utfyllende regler.

Vårt materiale viser at tilretteleggeres mål er å bidra til at yrkeshemmede som stiller svakt i konkurransen om arbeidsplasser oppnår økt integrasjon/normalisering i arbeidslivet og at dette gjøres ved å bidra til at flest mulig arbeidssøkere blir ansatt i stabile, varige jobber i det ordinære arbeidslivet.

Arbeid med bistand finnes i de fleste større byer i Norge, men tilbudet er ennå ikke så lett tilgjengelig som det tas mål av i kvalitetskriteriene for Supported Employment. Tiltaket er for lite sett i forhold til antallet yrkeshemmede med behov for bistand til å få og beholde en ordinær jobb. Det rapporteres om ventelister i flere byer, og tilgjengeligheten er vanskelig for arbeidssøkere i distriktene på grunn av lange avstander. Det er imidlertid kommet til nye former med trekk av Supported Employment, som Fleksibel jobb og Servicegrupper.

De fleste tilretteleggerne i Arbeid med bistand har hatt tilgang til opplæring i Arbeid med bistand, men det finnes ikke noe nasjonalt utdanningssystem for Supported Employment.

Høgskolen i Akershus starter høsten 2003 et videreutdanningstilbud i yrkesrettet rehabilitering med særlig vekt på Supported Employment. Firmaet Brikkene driver kurs og opplæring som blant annet er innrettet mot tilretteleggere i Arbeid med bistand, uten at vi vet om dette innebærer en spesifikk opplæring i Supported Employment.

### 9.5 Forbedringsforslag

De følgende forbedringsforslagene er basert på det materialet vi har lagt fram og på drøftingen av Arbeid med bistand i lys av kvalitetskriteriene for Supported Employment

## Muligheter for fast jobb

Man bør gjøre forsøk på å fjerne eller minimalisere de hindringene som eksisterer for at yrkeshemmede arbeidssøkere som ønsker det kan få fast jobb.

Det er vanskelig å få fast jobb i offentlig sektor. Det bør derfor iverksettes tiltak som gjør statlige og kommunale arbeidsplasser mer tilgjengelige for yrkeshemmede arbeidssøkere.

Arbeid med bistand og tilretteleggermodellen reduserer usikkerheten forbundet med det å ansette yrkeshemmet arbeidskraft. Denne kunnskapen er for lite spredt blant arbeidsgivere. En måte å spre denne kunnskapen på er å etablere et nettverk blant arbeidsgivere som har erfaring fra samarbeid med Arbeid med bistand.

Arbeid med bistand bør utvikle metoder hvor bistanden som gis av tilretteleggerne i større grad vris i retning av bistand i forhold til det å *beholde* en jobb. Dette kan blant annet innebære å øke kompetansen i tiltaket på metoder for naturlig bistand i bedriften. Vår undersøkelse viser at det er stort behov for tilrettelegging, assistanse og oppfølging i forhold til AB-deltakers utførelse av arbeidsoppgaver. En videreutvikling av naturlig bistand som en mer systematisk og presis utførelsesfaglig metode kan dekke flere av disse tilretteleggingsbehovene. Naturlig bistand bør ikke erstatte tilretteleggermodellen, men være et redskap i verktøykassen som tilretteleggerne i større grad tar i bruk.

Det er en tendens til at tilretteleggerne i Arbeid med bistand tar seg av oppgaver som ligger innenfor andre instansers ansvarsområde, først og fremst sosiale tjenester. Vårt materiale tyder på at tilretteleggerne også får tilvist arbeidssøkere fra Aetat lokal som ikke er motiverte for å gå inn i prosessen med å få jobb i det ordinære arbeidslivet. Disse arbeidssøkerne har ifølge tilretteleggerne ofte også andre problemer som må ordnes før jobb kan være aktuelt. Når dette skjer, ser vi at tilretteleggerjobben lett sklir over i en type ”helhetsterapeutisk” tilnærming.

Løsningen må være at andre instanser i hjelpeapparatet kommer på banen. Samarbeidet mellom tiltak og andre instanser må utvikles og

institusjonaliseres, slik at ikke uløste problemer i arbeidssøkeres liv ødelegger for muligheten til å få en ordinær jobb.

### Langtidseffekten?

Vi vet lite om hvor lenge arbeidstakere fra Arbeid med bistand blir værende i den jobben de får, om de skifter jobb, om de gjør yrkeskarriere, om de går videre til utdanning eller om de går ut av det ordinære arbeidsmarkedet.

I det øyeblikket en AB-deltaker er blitt ansatt på ordinære vilkår og er skrevet ut av tiltaket, endres statusen fra arbeidssøker til arbeidstaker. Dermed er det arbeidsgiver som i prinsippet har ansvaret for arbeidsfastholdelsen, ikke Arbeid med bistand. Likevel kan det være relevant å spørre om personer som har fått fast jobb gjennom Arbeid med bistand er mer sårbare for utstøtingsmekanismer i arbeidslivet enn den øvrige arbeidskraften. En vurdering av langtidseffekten kan ikke bare rette oppmerksomheten mot Arbeid med bistand. Minst like viktig vil det være å rette fokus mot inkluderende og ekskluderende mekanismer i bedriftene.

Det vil være naturlig å se nærmere på IA-avtalens intensjoner, ikke minst for å se om bedrifter med IA-avtaler er flinkere til å beholde arbeidskraften (inkludert arbeidskraft rekruttert fra Arbeid med bistand) enn andre bedrifter. Følgelig handler en studie av langtids-effekt ikke primært om delmål 2 (inkludering av yrkeshemmede), men om IA-avtalens fokus på forebygging av sykefravær og utstøting. Dette fordi tidligere yrkeshemmede arbeidssøkere prinsipielt er ordinære arbeidstakere.

Det er opplagt at noen av arbeidssøkerne i Arbeid med bistand trenger oppfølging hele livet. Vurdering av langtidseffekten av Arbeid med bistand må derfor også inkorporere analyser av Arbeid med bistands evner med hensyn til å utvikle naturlig bistand, det vil si å kople inn også andre aktører i det øvrige støtteapparatet, personlige assistenter, oppbygging av et støttende miljø for mestringsstrategier ved kriser. I så måte handler inkluderende arbeidsliv for denne målgruppa om å finne fram til varige støtteordninger som ikke nødvendigvis er verken Arbeid med bistand eller arbeidsgivere/kolleger.

Med tanke på at deltakerne i Arbeid med bistand ikke er ordinære arbeidssøkere, men er i et attføringsløp med særlige behov for tilrettelegging og oppfølging, kan den manglende oppmerksomheten knyttet til planer for individuell yrkeskarriere og utvikling markere et område med potensial for bedring av Arbeid med bistand.

### Redusert bruk av tiltaket som avklaringsinstans

Selv om Arbeid med bistand får svært gode tilbakemeldinger fra arbeidssøkere og arbeidsgivere, kan det være grunn til å stille spørsmål ved om *resultatene* av Arbeid med bistand er gode nok. Det er ingen tvil om at Arbeid med bistand fungerer svært godt som *integrert* tilbud, men det bør vurderes om 35 % med jobb og 25 % med uføretrygd/alderspensjon som sluttårsak er spesielt godt. Det er dessuten grunn til å stille spørsmål ved om et gjennomsnitt på 3 måneder før arbeidssøkers første ”jobbsmak” ikke er vel lang tid med tanke på at Arbeid med bistand skal være et integrert tiltak.

Det kan tenkes at trygdeløsningen for såpass mange arbeidssøkere reflekterer det forholdet at flere Aetat lokal bruker Arbeid med bistand som avklaringsinstans.

Dersom dette er tilfelle, er det grunn til å anta at en del AB-enheter får arbeidssøkere som i realiteten ikke er motivert for en jobb i ordinært arbeidsliv eller som selv ikke har valgt tiltaket. Det bør derfor settes i verk tiltak som begrenser bruken av tiltaket som avklaringsinstans og som styrker ”jobb først-prinsippet”.

### Mer hensiktsmessig tidsbruk

Vi finner at tilretteleggerne i svært liten grad gir tilbakemeldinger som går på at det å jobbe med 6 arbeidssøkere er for mye. Vi finner også at 3-års grensen for deltakelse i tiltaket virker romslig, selv om enkelte vil trenge lengre oppfølging. Det er likevel slik at antallet arbeidssøkere per tilrettelegger og varigheten i tiltaket ikke er absolutte størrelser, men minimums- (antall) og maksimumregler (lengde).

Vi vet lite om selvreguleringen i forhold til disse reglene, men vi har ingen indikasjon på at tilretteleggerne sløser med tiden. Det bør likevel gis åpning for å vurdere endringer. I andre land brukes andre

regler, men her spiller selvsagt ulike forutsetninger/rammebetingelser en viktig rolle.

Det kan virke som om det et kvalitativt forbedringspotensial med tanke på hvor tilretteleggerne bruker sin arbeidstid: Ingen tilretteleggere klager over at de er for mye ute på arbeidsplassene – tvert imot, et av deres ønsker er å bruke mer tid på arbeidsplassene. Heller ingen arbeidssøkere sier at tilretteleggerne er for mye på arbeidsplassene. Selv om arbeidsgiverne ofte mener at de selv kan stå for opplæring og oppfølging, er det også flere som etterlyser tilretteleggerens nærvær .

Dette kan tyde på at tilretteleggerne bør vurdere å bruke mer tid ute på arbeidsplassene, blant arbeidssøkere, kolleger og arbeidsgivere.

### Økt klarhet om lønnsforhold

Vi har funnet en del uklarheter knyttet til arbeidstakers lønn. En del av årsaken til dette er at tilretteleggerne er redde for at om tema som lønn og fast ansettelse tas opp for tidlig med arbeidsgivere, vil de bli avvist. En viss uklarhet er bedre enn et klart ”nei”. Uansett hva som er grunnen til uklarhetene, vil vi foreslå at det utvikles bedre kvalitetssystemer knyttet til dokumentasjon av lønns- og ansettelsesforhold.

Det bør være et minimumskrav at det utvikles dokumentasjonssystemer som er så enkle at medvirkningsperspektivet kan ivaretas – det vil si at både arbeidssøker, arbeidsgiver og tilrettelegger skal vite hvem som betaler lønn, hvor mye som betales og hvilket ansettelsesforhold man har.

Prinsipielt – ut fra et normaliseringsperspektiv - bør en finne løsninger som innebærer at det er arbeidsgiver som betaler lønn, og at ytelser fra det offentlige søkes kanalisert gjennom arbeidsgiver.

### Økt medvirkning

Metoder for medvirkning er en mangelvare i Arbeid med bistand. Det er et problem at tilretteleggerne mangler metodekompetanse som veileder arbeidssøkeren til å ta egne valg. Det blir enkelte ganger hevdet at den type medvirkning er vanskelig med denne målgruppa.



Vi ser det slik at dette er en utfordring, og vi vil hevde at det primært handler om (mangel på) metode/veiledningspedagogikk. Vi hører sjelden om bruk av ulike former for gruppebaserte metoder og erfaringsutveksling arbeidssøkerne imellom, slik det ellers er vanlig for å fremme brukermedvirkning, og som på ingen måte står i motsetning til det å utvikle individuelle tilbud.

Vi foreslår at det arbeides aktivt for at Arbeid med bistand øker metodekompetanse og veiledningspedagogikk som kan bidra til å ansvarliggjøre og bevisstgjøre arbeidssøkerne som aktive aktører i egen utførelsesprosess.

### Styrket opplæring i Supported Employment

Vi ser tendenser til at "helhetsterapeutens" perspektiv overtar for tilretteleggerens perspektiv. Dette kan være forståelig i situasjoner hvor det eksterne støtte- og behandlingsapparatet svikter eller hvor en har å gjøre med arbeidssøkere som krever mye motivasjonsbistand. Det bør etter vår mening advares mot at Arbeid med bistand mister fokuset mot det sentrale i Supported Employment perspektivet - det at avklaring og trening skal foregå i det ordinære arbeidslivet ("jobb først-prinsippet").

Vårt inntrykk er at det er behov for både en mer grunnleggende opplæring for nye tilretteleggere og bedre vedlikehold av tilretteleggerens fagkompetanse. Fokus i denne type opplæringer bør være på Supported Employment, ikke på generell rehabilitering/utførelse – fordi det er innen dette perspektivet at Arbeid med bistand per definisjon har sin egenart.

Vi anbefaler at det utvikles og kvalitetssikres utdanningstilbud på tre nivåer:

I. Opplæring i tilretteleggerjobben, noe som er arbeidsgivers (tiltaksarrangørs) ansvar. Det må sikres at dette blir opplæring i den aktuelle jobben, og ikke en generell innføring i for eksempel alle tilbud en tiltaksarrangør måtte ha. Det siste vil i så fall være opplæring for videreutvikling i jobben.

II. Opplæringstilbud som tilbys nye tilretteleggere for eksempel en eller to ganger i året. Et slik tilbudet bør kunne være Aetats ansvar

fordi det primære siktemålet her er å sikre kontinuerlig kvalitet og å forhindre utglidning av Aetats eget arbeidsmarkedstiltak. Et slikt tilbud kan forankres i kravspesifikasjonen, i Supported Employment-perspektivet og være innrettet mot kvalitetskriterier for arbeidet i tiltaket.

III. Videreutdanningstilbud i Supported Employment, altså et mer perspektivbasert tilbud enn mer generelle tilbud som allerede finnes. Hensikten med et slikt tilbud er blant annet å tilby tilretteleggere videre studiemuligheter og å få til bedre spredning av Supported Employment-perspektivet til andre deler av attførings- og rehabiliteringsapparatet.

### Økt utbygging og spredning

Det kan være grunn til å prioritere utbygging av AB-enheter fordi et større tilbud på AB-plasser vil bidra til å redusere behovet for skjermet sysselsetting. Det er behov for bedre tilgang til Arbeid med bistand for yrkeshemmede i distriktene. Arbeid med bistand kan knyttes opp mot eksisterende ASVO-bedrifter, eller en kan opprette egne, selvstendige AB-tilbud. Tiltaket er også for lite utbygd i byene sett i forhold til antallet yrkeshemmede med behov for tiltaket.

Målet om et inkluderende arbeidsliv forutsetter både perspektiv og metoder som i størst mulig grad gjør inkluderingsprosessen trygg for både yrkeshemmede arbeidssøkere og for arbeidsgivere. Dette er essensen i Arbeid med bistand.

Videre utbygging og utvikling av integrerte tilbud er avhengig av at både attførings-/rehabiliteringsapparatet og bedriftene har vilje og evne til å satse på inkluderingsperspektivet. Derfor anbefaler vi at perspektiv og metoder som Arbeid med bistand representerer i mye større grad får prege bestrebelsene på å realisere de av IA-avtalens intensjoner som handler om inkludering av yrkeshemmede i ordinært arbeidsliv.

## Referanser

- Aetat Arbeidsdirektoratet (2001): *Kravspesifikasjoner for kjøp av tjenester i Arbeid med bistand*, versjon av 9.nov.2001.
- Alvheim, K. (1998): ”Funksjonshemma og arbeid.” Foredrag for FFOs representantskap 28.mars 1998.
- Bissonnette, D. (1994): *Beyond Traditional Job Development: The Art of Creating Opportunity*. Milt Wright & Associates, Inc.
- Blumberger, W. (2002): *Arbeitsassistenz Österreich. Entwicklung und Perspektiven*. Österreich: Bundesministerium für soziale Sicherheit und Generationen (BMSG).
- Blystad, R. og Ø. Spjelkavik (1996): *Integrering av yrkeshemmede i arbeidslivet. Evaluering av Arbeid med Bistand*. AFIs Rapportserie nr 5/96. Oslo: Arbeidsforskningsinstituttet.
- Blystad, R. og Ø. Spjelkavik (1997): *A Norwegian Approach To Supported Employment*. AFIs Rapportserie nr 1/97. Oslo: Arbeidsforskningsinstituttet.
- Bond, G.R., L.L. Dietzen, J.H. McGrew & L.D. Miller (1995): “Accelerating Entry Into Supported Employment for Persons With Severe Psychiatric Disabilities”. *Rehabilitation Psychology* Vol 40 No 2.
- Bond, G.R., R.E. Drake, K.T. Mueser & D.R. Becker (1997): “An Update on Supported Employment for People With Severe Mental Illness”. *Psychiatric Services*, March 1997 Vol 48 No 3, s 335-346.
- Brannsten, P. (2002): ”10 år med Arbeid med Bistand – resultater og utfordringer.” Foredrag på Attføringsbedriftenes Arbeid med Bistand konferanse, Trondheim 5.desember 2002.
- Cimera, R.E (2002): “The Monetary Benefits and Costs of Hiring Supported Employees: A Primer”. *Journal of Vocational Rehabilitation* Vol 17 No 5 (23-32).
- Dahl-Jørgensen, C. & I. Munkeby (2001): *Usynlige arbeidssøkere på et stramt arbeidsmarked*. Trondheim: SINTEF.
- ECON (2001): *Gir lønnstilskudd jobb?* Rapport 29/01. Oslo: ECON.

- Ford L.H. (1995): "Quality indicators in employment programs", i *Providing employment support for people with long-term mental illness. Choices, resources and practical strategies*. Baltimore, London: Paul H. Brookes Publishing.
- Ford, L.H. (2001): "Supported Employment for People With Psychiatric Disabilities", i Wehman (ed) (2001).
- Forskrift om arbeidsmarkedstiltak m/utfyllende regler*. Fastsatt av Arbeids- og administrasjonsdepartementet 20. desember 2001.
- Forskrift i medhold av arbeidsmiljølovens § 3 – arbeidsmarkedstiltak*. Regjeringsresolusjon av 10. november 1988.
- Frostad, J., P. Solvang & M. Söder (2000): *Funksjonshemming, politikk og samfunn*. Oslo: Gyldendal akademisk.
- Frøyland, K. & K.M. Helle (2002): *Metodar og virkemiddel for inkludering av arbeidssøkarar med redusert funksjonsevne i arbeidslivet*". Notat 7/02. Oslo: Arbeidsforskningsinstituttet.
- Griffin, C. (2002): "Introduction to Special Edition on Self Employment for People with Disabilities". *Journal of Vocational Rehabilitation* Vol 17 No 2, 2002.
- Grimsmo, A. (2001): *Lærernes arbeidsmiljø 2000*. Notat 7/01. Oslo: Arbeidsforskningsinstituttet.
- Hansen, M.N. (1995): "Rekrutteringskanaler i det norske arbeidsmarkedet". *Søkelys på arbeidsmarkedet* 1995, årgang 12 (93-100).
- Hella, A., G. Wangen & K. Stiles. (1993): *Sysselsetting med bistand – Et pilotprosjekt i Norge*. Prosjektrapport.
- Helle, K.M. (1976): *Bedrifter for vernet arbeid*. Oslo: Tanum-Nordli.
- Helle, K.M. (2001): *Yrkesmessig attføring og personlig vekst – en brukeroppgjøring*. Notat 2/01. Oslo: Arbeidsforskningsinstituttet.
- Hernes, T. (1990): "Præriebrann i USA: Først jobb – så trening". *Vernepleieren* 3/90.
- Hernes, T., K. Stiles & G. Bollingmo (red) (1996): *Veien til en vanlig jobb. Nytt perspektiv på attføring*. Oslo: Ad Notam Gyldendal. Svensk utgave: *Vägen till arbete. Nytt perspektiv på rehabilitering*. Stockholm: Johansson & Skyttmo Förlag,

- Hughes, C., F.R. Rush & R.M. Curl (1990): "Extending Individual Competence, developing Natural Support, and Promoting Social Acceptance", i Rush (1990).
- Jenaro, C., D. Mank, J. Bottomley, S. Doose & P. Tuckerman (2002): "Supported Employment in the International Context: An Analysis of Process and Outcomes." *Journal of Vocational rehabilitation* Vol 17 No 5 (5 – 21)
- Kristiansen, K (1994): *Normalisering og verdsetjing av sosial rolle*. Oslo: Kommuneforlaget.
- Lissens, G.& C. Van Audenhove (2000): *Supported Employment for people with mental health problems: the practices in four European organisations*. Jyväskylä, Finland: Gummerus Printing.
- Lov 1977-02-04 nr 04: *Lov om arbeidervern og arbeidsmiljø m.v.* Arbeids- og administrasjonsdepartementet.
- Melvyn, P.(1993): *Social Integration and Vocational Rehabilitation for Persons with Mental Disabilities*. International Expert Meeting Velm, Austria 6-11 December 1991, Conference Report. Eurosocial report 44/1993. Horn, Osterreich: Druckerei Berger.
- Mueser K.T., R.E. Drake & G.R. Bond (1997): "Recent Advances in Psychiatric Rehabilitation for Patients with Severe Mental Illness", *Harvard Review of Psychiatry* Vol 5 No 3 (123-136).
- NHO (2001): *Den usynlige arbeidskraften. Funksjonshemmede: En ressurs i bedriften*. Rapport fra et informasjonsprosjekt rettet mot arbeidslivet.
- NOU 2000:27 *Sykefravær og uførepensjonering, et inkluderende arbeidsliv*.
- OECD (2003): *Transforming Disability into Ability. Policies to Promote Work and Income Security for Disabled People*. Paris Cedex: OECD Publications Service.
- Olsen, D, T.B. Hansen & T.L. Nielsen (2003): *Prosjekt Springbræt 1985 – 2000*. København: Prosjekt Springbræt.
- Parent, W, P. Wehman & J. Bricout (2001): "Supported Employment and Natural Support", in Wehman (ed) (2001).

- Peck, B. & L.T. Kirkbride (2001): "Why businesses don't employ people with disabilities", *Journal of Vocational Rehabilitation* 16 (2001).
- Pedersen, J.T. (2002): *Rehabilitering av velferdsmeldingen*. Oslo: Kommuneforlaget.
- Rubin, S.E. & R.T. Roessler (1987): *Foundations of the Vocational Rehabilitation Process*. Austin: PRO-ED. Third Edition.
- Rush, F.R. (1990): *Supported Employment. Models, Methods, and Issues*. Sycamore Publishing Company.
- Rush, F.R. & C. Huges (1990): "Historical Overview of Supported Employment", I Rush (1990).
- Røttereng, K & T. Hillestad (2002): *Mennesket. Vårt viktigste råstoff*. Praxix Forlag.
- Schafft, A (2003): *Ny Start i arbeidslivet*. Oslo: Arbeidsforskningsinstituttet: Under utgivelse
- Schafft A m. fl. (1999): *Arbeidsmarkedsetatens tilbud til personer med psykiske lidelser*. AFIs Rapportserie nr. 1/99. Oslo: Arbeidsforskningsinstituttet.
- Schafft, A. & Ø. Spjelkavik (1999): "A Norwegian Approach to Supported Employment: Arbeid med bistand." *Journal of Vocational Rehabilitation* 12 (1999), 147-158.
- Schafft, A. & Ø. Spjelkavik (2001): "New Start for Ex-offenders in the Open Labour Market: A Cognitive Training Programme and Supported Employment". *5<sup>th</sup> European Union for Supported Conference*, Edinburgh, Scotland, 28-30 March 2001.
- Seierstad, S., A.K. Eide, K.M. Helle & A. Schafft (1998): *Evaluering av de statlige arbeidssamvirketiltakene og de kommunale aktivitetstilbudene for yrkeshemmede*. Oslo: AFI-rapportserie 5/98.
- Shafer, M., A. Middaugh, M. Rubin & R. Jones (1999): *Career Recovery. best Practices in the Vocational Rehabilitation of Persons With Serious Mental Illness*. St. Augustine, Florida: Training Resource Network, Inc.
- Sonniks, M., M. Østang, G. Evensen & Å.M. Stamnes (2002): *Veien til arbeid – uføretrygdene som arbeidsressurs*. Prosjektrapport om uføretrygdene i arbeid inne bydel Grünerløkka-Sofienberg, Oslo.

- Spjelkavik, Ø (2003): *Fontenehus*. Under utgivelse. Oslo: Arbeidsforskningsinstituttet,
- Spjelkavik Ø. & H. Enehaug mfl.(1999): *Fra brikke til aktør?*, Oslo: AFIs rapportserie nr. 4/99.
- Spjelkavik Ø. & K. Frøyland (2002a): Delrapport 1: *Oppsummering av casestudier blant tilretteleggere i Arbeid med Bistand*. Intern og upublisert delrapport. Oslo: Arbeidsforskningsinstituttet april.
- Spjelkavik Ø. & K. Frøyland (2002b): Delrapport 2: *Oppsummering av intervjuer med arbeidssøkere i Arbeid med Bistand*. Intern og upublisert delrapport. Oslo. Arbeidsforskningsinstituttet august.
- Spjelkavik Ø. & K. Frøyland (2002c): Delrapport 3: *Oppsummering av intervjuer med arbeidsgivere i Arbeid med Bistand*. Intern og upublisert delrapport. Oslo: Arbeidsforskningsinstituttet september.
- Statens Personalhåndbok.
- Stiles, K. & G. Wangen (1996): ”Jo visst går det an! Erfaringer fra prosjektet Sysselsetting med Bistand”, i Hernes, Stiles & Bollingmo (red) (1996).
- Stortingsmelding nr. 39 (1991-92): *Attføring og arbeid for yrkeshemmede. Sykepenger og uførepensjon (Attføringsmeldingen)*. Arbeids- og administrasjonsdepartementet.
- Stortingsmelding nr.8 (1998-1999) *Om handlingsplan for funksjonshemma 1998-2001*. Sosial- og helsedepartementet.
- Stortingsproposisjon nr. 63 (1997-98) *Om opptrappingsplan for psykisk helse 1999-2006*. Sosial- og helsedepartementet.
- Stortingsproposisjon 1 Tillegg 1 (2001-2002), *Intensjonsavtale om et mer inkluderende arbeidsliv*. Arbeids- og Administrasjonsdepartementet.
- Tjenestemannslovens forskrift §9.
- Tøssebro, Aa. S (1996): *Yrkesrettet attføring - en integrert del av arbeidsmarkedspolitikken. Mot fagkyndighet i arbeidet for yrkesrettet attføring*. PB-0704, mai 96, Oslo Aetat Arbeidsdirektoratet
- Weber, M (1981): *Den protestantiske etikk og kapitalismens ånd*. Oslo: Gyldendal.

- Wehman, P. (ed) (2001): *Supported Employment In Business. Expanding the Capacity of Workers With Disabilities*. Training Resource Network.
- Wehman P., W.G. Revell & V. Brooke (2002): "Competitive employment: Has it become the first choice yet?", Virginia Commonwealth University. [www.worksupport.com](http://www.worksupport.com)
- Wehman, P. & J. Bricout (2002): "Supported Employment: Critical Issues and New Directions" "Manuals – SE Handbook, *The Impact of Supported Employment for People with Significant Disabilities: Preliminary Findings from the National Supported Employment Consortium*. [www.worksupport.com](http://www.worksupport.com)
- Widding, S. (2000): *På rett kurs. Saumfaring av arbeidsmarkedsbedriftene*. AFIs rapportserie nr. 4/2000. Oslo: Arbeidsforskningsinstituttet.
- Widding Isaksen, S. (1995): *-Foregår det noe attføring her, da? Arbeidsmarkedsbedriftene under omstilling 1993 – 1995*. AFIs rapportserie nr. 3/95.
- Aakvik, A. & S.Å.Dahl (2000): *Evaluering av Arbeidsmarkedsbedriftene som attføringstiltak*. SNF-rapport 29. Bergen: Stiftelsen for samfunns- og næringslivsforskning.



Vedlegg



## Vedlegg 1: Forskningsmetode

### Innledning

Framdrift, innhold, innfallsvinkler og vurdering av foreløpige resultater i forskningsprosjektet er fortløpende blitt drøftet med oppdragsgiver (Aetat Arbeidsdirektoratet), referansegruppen og lederne for AB-enhetene som deltok i casestudiene. Undersøkelsen baserer seg på casestudier, workshop og survey.

### Casestudier

Casestudiene ble utformet etter samme mal som QUIP-prosjektet, men ble utvidet fra ett tiltak til fire. Casestudiene ble gjennomført i tre faser. Resultatene fra de 3 fasene er dokumentert i 3 delrapporter (Spjelkavik & Frøyland 2002a, 2002b, 2002c), og noe av dette materialet er innarbeidet i den avsluttende rapporten. Casestudiene hadde imidlertid en *eksplorativ* karakter der hensikten primært var å få fram mest mulig kunnskap som kunne produsere relevante hypoteser og problemstillinger for en landsomfattende spørreundersøkelse.

### Individuelle intervju og gruppeintervju med tilretteleggere

Til sammen 22 tilretteleggerne ved casetiltakene fylte ut skjema med spørsmål som gikk på individuell bakgrunn, jobb-beskrivelser, mål for arbeidet, tidsbruk, arbeidssøkerne, arbeidsgiverne og arbeidsplassene, opplæring og veiledning, organisering, og forbedringsforslag.

Ved casetiltakene ble det arrangert fokusgrupper med tilretteleggerne. Tema var tema jobb-beskrivelse, kvalitetskriterier, organisering og forbedringer. Fokusgruppene varte ca. 4 timer. Gruppeleder fra AFI introduserte tema og ledet diskusjonen, men blandet seg ikke inn med egne synspunkter. Det var ikke noe poeng at gruppedeltakerne skulle være eller bli enige og gruppelederen oppfordret til at ulike synspunkter kom fram. Gruppelederen sørget for at alle momenter som kom fram i diskusjonen ble notert ned. Det ble ikke knyttet navn til synspunktene.

## Individuelle intervju og gruppeintervju med arbeidssøkere

Det enkelte casetiltak var ansvarlig for innkalling av arbeidssøkere og intervjuene ble gjennomført tiltakenes lokaler. Arbeidssøkerne ble på forhånd invitert til å ta med seg tilrettelegger eller annen person, men kun en benyttet seg av dette. Det ble brukt omtrent 1 time på hvert intervju. Informantene ble lovet anonymitet. 30 arbeidssøkere ble intervjuet. Det ble brukt en intervjuguide med tema som gikk på bakgrunn, yrkestilknytning, mål for deltakelsen i tiltaket, bistandsbehov, beskrivelse og vurdering av tilretteleggers bistand, medvirkning, handlingsplan, jobbvurdering, trivsel og forbedringsforslag.

Intervjuene med de enkelte arbeidssøkerne ble noe ulike både når det gjaldt hvor mye informasjon hver enkelt arbeidssøker kunne gi og hvor mye vedkommende forstod av spørsmålene. Dette skyldtes hovedsakelig at informantenes funksjonsnivå varierte. Noen var verbalt aktive og engasjerte i intervjusituasjonen, mens andre hadde vansker med å svare på spørsmål og manglet oversikt over forhold de ble spurt om.

For den enkelte arbeidssøker gav tilretteleggeren i tillegg sin vurdering av den aktuelle arbeidssøkerens hindre for å få jobb, bistandsbehov, motivasjon, samt en beskrivelse av eget arbeid med den aktuelle arbeidssøkeren. Her var det på forhånd innhentet godkjenning fra arbeidssøkeren. Det ble utviklet et system som sikret at det ikke ble brukt navn eller andre kjennetegn som kunne bryte løftet om anonymitet.

Totalt var 23 av de 30 arbeidssøkerne som ble intervjuet enkeltvis også med i gruppeintervju som varte 1-1,5 time. Temaene for gruppeintervjuene var erfaringer fra deltakelsen i AB, bistand fra tilretteleggerne, hvordan AB kan bli bedre og hvem AB passer for. Tematikken var overlappende med de individuelle intervjuene, men med den forskjellen at nå kunne arbeidssøkerne diskutere og problematisere tematikken seg imellom, noe som bidro til å belyse problemstillingene annerledes enn i de individuelle intervjuene.

Gruppeintervjuene ble ledet av en forsker fra AFI. Samtlige deltakere var aktive under gruppesamtalene, selv om graden av deltakelse varierte. I noen av gruppene deltok det arbeidssøkere med svært ulik

diagnose og bakgrunn. I de gruppene der deltakerne hadde en mer felles bakgrunn ble det bedre diskusjoner. Samlet er inntrykket vårt likevel at gruppedeltakerne snakket med hverandre om opplevelser, at de hadde nytte av å samtale om sine erfaringer og at de både korrigerte og støttet hverandre.

### Individuelle intervju med AB-deltakeres arbeidsgivere

Hvert casetiltak kontaktet arbeidsgiverne til 5 av arbeidssøkerne som ble intervjuet i fase 2. De hadde på forhånd fått tillatelse fra arbeidssøkerne til å kontakte deres arbeidsgivere for å bli intervjuet. Til sammen ble 20 arbeidsgivere intervjuet. Noen av dem hadde ingen relasjon til arbeidssøkerne som deltok i brukerundersøkelsen. Informantene ble lovet anonymitet.

Intervjuer ble gjennomført direkte og ved bruk av telefon. Hvert intervju varte omtrent 1 time. Det ble brukt intervjuguide med tema som gikk på mottatt service fra AB, egne behov for bistand, veiledning og oppfølging, informasjon, møte- og kontakthypighet, tilrettelegging på arbeidsplassen, beslutninger, AB-deltakers arbeidsoppgaver, yrkeskarrierer/utvikling, vurdering av tilretteleggers kvalifikasjoner, AB-deltakers lønns- og ansettelsesforhold, arbeidsmiljømessige konsekvenser, positive og negative erfaringer fra samarbeidet med tiltaket, og forbedringsforslag.

### Workshop

Etter casestudiene ble det arrangert en workshop med tilretteleggere og ledere fra de fire involverte AB-enhetene, samt fra AB Romerike, som var norsk casetiltak i QUIP-prosjektet. Tema for workshopen var funn fra casestudiene, vurdering av den nye kravspesifikasjonen for Arbeid med bistand, samt utarbeiding av en landsdekkende survey. Workshopen varte en dag og ble arrangert 17.9.02 ved Høgskolen i Akershus. Tema som ble diskutert i arbeidsgrupper var aspekter ved tilretteleggerjobben (fartstid og turnover, forholdet mellom AB og tiltaksarrangør, lønn og status, arbeidsmengde og AB-teamet, tidsbruk), bistand til personer med psykiske lidelser, og forholdet mellom AB-tiltaket og det øvrige hjelpeapparatet.

## Landsdekkende survey

Casestudiene identifiserte relevante problemstillinger som dannet grunnlag og utgangspunkt for spørreskjema som kunne gi kunnskap på nasjonalt nivå.

Det har gjennom alle ledd i prosjektet vært et mål å fange opp perspektiver fra både tilretteleggere, arbeidssøkere og arbeidsgivere. Vi så i casestudiene at hver av gruppene opplever samarbeidet forskjellig og er opptatt av ulike sider av Arbeid med bistand. Derfor ble det laget forskjellige spørreskjemaer til tilretteleggere, arbeidssøkere og arbeidsgivere.

Skjemaene måtte lages slik at de var overkommelig å fylle ut og at spørsmålene opplevdes som relevante sett fra respondentens ståsted. Med utgangspunkt i casestudiene gikk vi ut fra at tilretteleggere, arbeidssøkere og arbeidsgivere ville ha ulik motivasjon til å fylle ut skjemaet.

Arbeidssøkerne i AB har svært varierende og ulike yrkeshemninger. Noen har problemer som også virker inn på muligheten til å fylle ut et spørreskjema. Skjemaet måtte derfor være konkret og enkelt utformet slik at alle skulle kunne svare på det. Det ble også gitt mulighet for at arbeidssøkerne kunne få hjelp av andre til å fylle ut skjemaet. 72 % fylte ut skjemaet selv, 12 % fikk hjelp av tilrettelegger, 7 % fikk hjelp av familie eller venner. 4 % opplyste at de fikk hjelp av 'andre'. 5 % oppga ikke om de mottok hjelp eller ikke.

Videre gikk vi ut fra at arbeidsgiverne neppe ville ha spesielle problemer med å fylle ut skjema. Derimot hadde vi erfaringer fra casestudiene som gjorde at vi regnet med at de kunne ha lav motivasjon for å delta i undersøkelsen. Dette ville avhenge av arbeids-situasjon – det å fylle ut et spørreskjema kan lett bli lavt prioritert i en hektisk hverdag. Spørreskjemaet måtte derfor være så kort som mulig, og med spørsmål som hadde direkte relevans for arbeidsgiver.

Med utgangspunkt i casestudiene antok vi at tilretteleggerne ville være motiverte for å fylle ut skjema, og vi baserte oss på denne antatte villigheten også i gjennomføringen av surveyen. Noen spørsmål kunne stilles både til arbeidsgiver, arbeidssøker og til tilrettelegger. Der dette

har vært aktuelt, har vi stilt spørsmålet kun til tilrettelegger, og dermed spart plass i skjemaene til arbeidssøkere og arbeidsgivere. Spørreskjemaet til tilretteleggerne var derfor noe lengre enn de to

### Test av spørreskjemaer

Utkast til spørreskjemaene ble lagt fram på workshopen med tilretteleggere fra casetiltakene. Alle tre spørreskjemaene ble gått igjennom av grupper av tilretteleggere. Testingen av spørreskjemaene ble spesielt grundig i forhold til skjema til tilretteleggerne. Tilretteleggerne hadde dessuten god innsikt i situasjonen til både arbeidssøkere og arbeidsgivere, og gav tilbakemeldinger på hva som var relevante spørsmål i tillegg til å vurdere formuleringer og svarkategorier. Tvetydigheter, begrepsbruk og relevans av spørsmålene ble justert. Skjemaene var dermed forbedret og kvalitetssikret også i forhold til disse gruppene.

I tillegg testet vi de reviderte skjemaene på henholdsvis en tilrettelegger, en arbeidssøker, og en arbeidsgiver. I denne runden fikk vi luket ut noen tvetydige formuleringer og svarkategorier. Det var også behov for presiseringer mht om respondenten kunne krysse av flere svaralternativer på enkelte spørsmål.

### Utvalgsmetode

Det fantes ingen fullstendig samlet oversikt over arbeidsgivere og arbeidssøkere i Arbeid med bistand. Det var derfor ingen mulighet til å kontakte disse direkte. Vi valgte derfor å kontakte både arbeidsgivere og arbeidssøkere gjennom den enkelte tilrettelegger. Dette ville være både relativt enkelt praktisk gjennomførbart. Siden arbeidsgiver og arbeidssøker kjente tilrettelegger fra før kunne det hende at en henvendelse gjennom tilrettelegger ville virke positivt også for motivasjonen for å delta i undersøkelsen. Vi antok at dette særlig ville gjelde for arbeidssøker, men kanskje også arbeidsgiver.

Det kunne imidlertid hende at tilretteleggerne ville ha en tilbøyelighet til å velge de arbeidssøkerne og arbeidsgiverne der samarbeidet fungerte godt fremfor der det ikke fungerer så godt. Dette kunne både være for å sette tiltaket i et godt lys, men like mye fordi det er lettere å gjøre en slik henvendelse til arbeidsgivere man kommer godt overens med enn der det er et anstrengt forhold. Vi laget derfor nøye

instruksjoner for hvilke arbeidssøkere og arbeidsgivere som skulle få et skjema slik at det skulle bli et tilfeldig utvalg.

Vi sendte ut spørreskjema til samtlige tilrettelegger i Arbeid med bistand. Disse skulle så velge ut to av sine arbeidssøkere, og en arbeidsgiver. Hver tilrettelegger fikk dermed tilsendt et sett med fire spørreskjemaer med tilhørende følgebrev og ferdig frankerte svar-konvolutter. Tilretteleggerne skulle så velge ut de to arbeidssøkerne som kom først og sist hvis ordnet i alfabetisk rekkefølge etter etternavn. Så skulle tilrettelegger også velge ut arbeidsgiveren til den av arbeidssøkerne som kom først i alfabetet. Hvis vedkommende ikke var i et arbeidsforhold skulle tilrettelegger velge arbeidsgiver til neste arbeidssøker i samme alfabetiske rekkefølge. Grunnen til at det ble valgt ut to arbeidssøkere men bare en arbeidsgiver fra hver tilrettelegger var for å sikre et visst antall arbeidssøkere som er med og uten arbeidstilknytning.

Denne fremgangsmåten skulle sikre et representativt utvalg av både tilretteleggere, arbeidssøkere og arbeidsgivere. Det avgjørende forholdet var imidlertid om tilretteleggerne var villige til å gjøre som vi ba dem om. Hvis en tilrettelegger ikke ville delta, ville vi samtidig miste en arbeidsgiver og to arbeidssøkere. Disse to gruppernes svarprosent er derfor delvis avhengig av tilretteleggers svarprosent, og må derfor nødvendigvis være noe lavere enn for tilretteleggerne.

Det er dermed også slik at en direkte sammenligning mellom arbeidssøker og arbeidsgiver ikke vil være relevant. Det er nemlig ikke nødvendigvis slik at arbeidsgiverne er arbeidsgiver til arbeidssøkerne i utvalget. Dette fordi tilrettelegger skulle plukke ut en annen arbeidsgiver hvis arbeidssøker ikke var i arbeid. Det vil likevel kunne sies noe på mer generelt grunnlag om forskjeller og likeheter mellom svarene til både tilrettelegger, arbeidssøker og arbeidsgiver.

Den praktiske gjennomføringen bød på visse vanskeligheter. Vi hadde tilgjengelig en liste med samtlige tiltak og antall tilretteleggere i hvert av disse tiltakene. Ut fra denne sendte vi riktig antall sett med spørreskjemaer til tiltaksleder i hvert tiltak og ba vedkommende om å fordele skjemaene til tilretteleggerne i tiltaket. Det viste seg at listen ikke var helt korrekt og heller ikke helt oppdatert. Et par av tiltaksarrangørene hadde ikke AB, men andre arbeidsmarkedstiltak. Et



par tiltak var ført opp med feil postadresse, og noen hadde flere eller færre tilretteleggere enn oppgitt i vår oversikt.

En ytterligere foranstaltning ble gjort for å sikre at både utvalgsmetoden og utfylling av spørreskjemaene skulle bli gjort på en god som mulig måte. I følgebrevet som ble sendt ut sammen med spørreskjemaet ble det oppgitt e-postadresse og telefonnummer til forskerne bak prosjektet, slik at det skulle være mulig å stille spørsmål angående utvalgsmetode, utfylling og om forskningsprosjektet generelt.

Vi fikk flere henvendelser fra tilretteleggere, både på telefon og e-post. De fleste var av ren praktisk art i forhold til utvalg, og enkelte i forhold til et par konkrete spørsmål. Disse henvendelsene gav oss mulighet til å spørre om hva de syntes om spørreskjemaene. Vi fikk gjennomgående positive tilbakemeldinger - spørsmålene var relevante og fanget opp deres hverdag.

Vi fikk ingen henvendelser fra arbeidsgivere og arbeidssøkere. Det var nok mer naturlig for tilretteleggerne å ta kontakt siden mange kjente AFI og forskningsleder fra før. Siden spørreskjemaene ble distribuert til arbeidssøkere og arbeidsgivere gjennom tilretteleggerne ville det nok være mer naturlig for disse å stille eventuelle spørsmål til tilretteleggerne fremfor å ta kontakt med AFI.

En annen indikator på spørreskjemaenes kvalitet er i hvor stor grad det er skrevet mange kommentarer i marginen på de ferdig utfylte spørreskjemaene. Det ble skrevet svært få slike kommentarer i skjemaene. Dette tolker vi slik at det sjelden har vært behov for presiseringer og kommentarer og at spørsmål og svarkategorier har vært gode.

### Svarprosenter

Den opprinnelige listen over AB-enheter og antall tilretteleggere som vi fikk tilsendt fra Aetat Arbeidsdirektoratet var ikke fullstendig. Noen tiltak hadde flere/færre tilretteleggere.

Det ble sendt ut skjemaer til de tilretteleggerne som tok kontakt og som ikke hadde mottatt skjema, eller som hadde mottatt for få skjema. Det var også en del som tok kontakt for å fortelle at de var færre tilretteleggere enn det antall skjemaer vi hadde sendt dem. Dette

kunne skyldes at tiltaket var nystartet eller at noen tilretteleggere var langtidsykemeldt eller hadde permisjon. Det var også tre tiltaksarrangører som ga tilbakemelding om at de ikke hadde Arbeid med bistand.

Det viste seg også at det var en del tilretteleggere som ikke hadde noen arbeidssøkere fordi tilretteleggerne var nyansatte, eller fordi tiltaket var nyopprettet og dermed ikke hadde kommet skikkelig i gang enda. Noen nyansatte besvarte ikke skjemaet da de ikke mente de hadde noe grunnlag for å svare. Det var imidlertid en del som da kun svarte på spørsmål om egen bakgrunn, og de som tok kontakt ble også bedt om å fylle ut disse spørsmålene. Det viste seg også at noen hadde arbeidssøkere, men ingen arbeidssøkere med arbeidsgiver.

Svarprosentene må ta hensyn til disse forholdene da det strengt tatt ikke kan regnes som frafall, men som en justering av brutto utvalg. Tabellen nedenfor gjengir antall mottatte gyldige svar, og opplysninger om skjemaer sendt ut, gyldig frafall og svarprosenter.

*Tabell 57: Utvalg og svarprosenter for arbeidssøkere, arbeidsgivere og tilretteleggere.*

	Antall svar	Brutto utvalg	Antall trukket fra utvalg	Justert brutto utvalg	Svarprosent av brutto utvalg	Svarprosent av justert brutto utvalg
Arbeidssøkere:	437	836	68	768	52	57
Arbeidsgivere:	217	418	52	366	52	59
Tilretteleggere:	283	418	20	398	68	71
Totalt:	958	1672	140	1532	57	63

Svarprosenten varierte mellom gruppene med 71 % for tilretteleggere, 59 % for arbeidsgivere, og 57 % arbeidssøkere. Svarmaterialet er representativt. Vi har fått noen tilbakemeldinger fra de tilretteleggerne som ikke har svart. Noen få har oppgitt grunner som arbeidspress og liten mulighet til å fylle ut spørreskjemaet innen fristen. Det er også noen som har oppgitt at spørreskjemaene ble liggende uten at noen tok ansvar for dem på grunn av misforståelser og dårlige rutiner. Vi fikk også en tilbakemelding om at de hadde misforstått hensikten med

skjemaene og trodd det handlet om ”andre målgrupper enn sosialt yrkeshemmede som vi jobber med”.

Det er ikke mulig å si noe videre om hvilke grunner tilretteleggerne hadde for å ikke delta i undersøkelsen, men vi kan anta at en del av ovenstående grunner kan være mer utbredt enn det som er blitt rapportert tilbake til oss.

Når det gjelder arbeidssøkerne, har vi hatt tilgjengelig registerdata med hensyn til alder og kjønn slik at vi kan undersøke i hvilken grad utvalget vårt har systematiske skjevheter. En tilsvarende sammenligning kan ikke gjøres for tilretteleggerne og arbeidsgiverne.

Samtlige i utvalget vil også være representert i registerdataene for samme periode. Man kan dermed se på sannsynligheten for å være med i undersøkelsen eller ikke, der observasjonene er gjensidig uavhengige. Det testes om det er noen grupper som har større eller mindre sannsynlighet for å bli med i undersøkelsen enn andre grupper. En enkel Pearsons kjikvadrat-test for uavhengighet gir  $p > 0.4$  for begge kjønn, som altså gir at det ikke er systematiske skjevheter i materialet med hensyn på alder for verken menn eller kvinner. Tabellen under viser også justerte residualer for hver enkelt celle. Ingen residualer har en større absoluttverdi enn 1.6, som er nokså lavt.<sup>28</sup> Vi kan dermed slå fast at det ikke er systematiske skjevheter med hensyn på alder og kjønn i materialet.

---

<sup>28</sup> Mens kjikvadrat-testen beskriver avviket fra hypotesen om uavhengighet for hele tabellen, beskriver de justerte residualene i hvilke celler disse avvikene eventuelt forekommer. Justerte residualer på over 2 i absolutt verdi indikerer avvik fra hypotesen i denne cellen.

Tabell 58: Utvalg og registerdata etter alder og kjønn. Antall, prosent og justerte residualer.

Alder		Utval	Ikke	Totalt i	
		g	utvalg	registeret	
Men n	<19 år	Antall	2	14	16
		Prosent	12,5	87,5	100
		Justerte residualer	-,9	,9	
	20 - 24 år	Antall	55	228	283
		Prosent	19,4	80,6	100
		Justerte residualer	-1,3	1,3	
	25 - 29 år	Antall	51	164	215
		Prosent	23,7	76,3	100
		Justerte residualer	,6	-,6	
	30 - 39 år	Antall	65	247	312
		Prosent	20,8	79,2	100
		Justerte residualer	-,7	,7	
	40 - 49 år	Antall	49	151	200
		Prosent	24,5	75,5	100
		Justerte residualer	,9	-,9	
	50 - 59 år	Antall	23	56	79
		Prosent	29,1	70,9	100
		Justerte residualer	1,6	-1,6	
	> 60 år	Antall	0	2	2
		Prosent	,0	100	100
		Justerte residualer	-,8	,8	
	Totalt	Antall	245	862	1107
		Prosent	22,1	77,9	100

Alder			Utval g	Ikke utval g	Totalt i registeret
Kvinner	19 år og yngre	Antall	2	18	20
		Prosent	10,0	90,0	100
		Justerte residualer	-1,2	1,2	
20 - 24 år	20 - 24 år	Antall	38	122	160
		Prosent	23,8	76,3	100
		Justerte residualer	1,1	-1,1	
25 - 29 år	25 - 29 år	Antall	24	122	146
		Prosent	16,4	83,6	100
		Justerte residualer	-1,4	1,4	
30 - 39 år	30 - 39 år	Antall	56	204	260
		Prosent	21,5	78,5	100
		Justerte residualer	,4	-,4	
40 - 49 år	40 - 49 år	Antall	38	146	184
		Prosent	20,7	79,3	100
		Justerte residualer	,0	,0	
50 - 59 år	50 - 59 år	Antall	18	60	78
		Prosent	23,1	76,9	100
		Justerte residualer	,6	-,6	
60 år og over	60 år og over	Antall	0	4	4
		Prosent	,0	100	100
		Justerte residualer	-1,0	1,0	
Totalt	Totalt	Antall	176	676	852
		Prosent	20,7	79,3	100



**A****Evaluering av Arbeid med bistand (AB) - Tilretteleggere**

I hvilket fylke ligger dette AB-tiltaket?

Svar: .....

Når ble dette tiltaket startet?

Årstall: .....

Hvilken organisasjon er tiltaksarrangør for ditt AB?

Svar: .....

**1. Stilling**

1.1 Da du begynte i dette AB-tiltaket, gikk du inn i en ny stilling, eller overtok du en stilling etter en annen?

- 1)  Overtok en stilling
- 2)  Gikk inn i en nyopprettet stilling
- 3)  Vikariat
- 4)  Vet ikke

1.2.1 Hvor lenge har du jobbet i *dette* AB-tiltaket? (Se bort fra evt. tidligere AB-erfaring)

- 1)  Under et halvt år
- 2)  Mellom ½ og 2 år
- 3)  Mellom 2 og 3 år
- 4)  Mellom 3 og 5 år
- 5)  Mer enn 5 år

1.2.2 Hva er din stillingsprosent i dag?

Svar: ..... prosent stilling

1.3 Har du jobbet i AB før nåværende jobb?

- 1)  Nei, har ikke jobbet i AB før jeg begynte her
- 2)  Ja, i inntil 2 år
- 3)  Ja, mellom 2 og 3 år
- 4)  Ja, mellom 3 og 5 år
- 5)  Ja, mer enn 5 år

1.4.1 Hvor mange arbeidssøkere er du tilrettelegger for nå? (Ta bare med de som er formelt innskrevet i AB).

Svar: ..... arbeidssøkere

1.4.2 Er du eneste tilrettelegger for disse arbeidssøkerne?

- 1)  Ja
- 2)  Nei

1.5 Følger du også opp arbeidssøkere som er formelt utskrevet av AB?

- 1)  Ja. Antall: .....
- 2)  Nei

1.6 Er du som tilrettelegger pålagt andre oppgaver enn det som defineres av forskrifter og veiledning for AB?

- 1)  Ja
- 2)  Nei

Kommentar: .....  
.....  
.....

## 2. Aktuell arbeidssøker

Alle spørsmålene i denne delen av spørreskjemaet gjelder i forhold til en konkret AB-arbeidssøker. Velg han/hun som kommer først alfabetisk sortert etter fornavn. Dette skal være en av arbeidssøker du har gitt et spørreskjema til. Denne personen vil i det følgende bli betegnet som *aktuell arbeidssøker*.

2.1 Hva vurderer du som de *tre viktigste* hindre for at aktuell arbeidssøker skal få/beholde en jobb i ordinært arbeid? (*Sett inntil tre kryss*).

- 1)  Manglende utdanning
- 2)  Manglende yrkeserfaring
- 3)  Fysisk yrkeshemmet
- 4)  Lærevansker
- 5)  Atferdsproblemer
- 6)  Rusproblemer
- 7)  Psykiske lidelser
- 8)  Mangel på egnet bolig
- 9)  Gjeld, økonomiske problemer
- 10)  Manglende motivasjon hos aktuell arbeidssøker
- 11)  Generell sosial yrkeshemming
- 12)  Annet. Spesifiser: .....

2.2 Etter din vurdering, klarer aktuell arbeidssøker nyttiggjøre seg AB?

- 1)  Ja
- 2)  Nei

2.3 Etter din vurdering, kunne aktuell arbeidssøker klart å skaffe/beholde en jobb i *ordinært arbeidsliv* uten AB-tilrettelegging?

- 1)  Ja
- 2)  Nei
- 3)  Vet ikke



2.4 Hva er jobbsituasjonen for *aktuell arbeidssøker* for tiden?

- 1)  Ikke i arbeid
- 2)  Midlertidig arbeid uten utsikt til fast ansettelse i den bedriften
- 3)  Midlertidig arbeid med utsikt til fast ansettelse i den bedriften
- 4)  Fast arbeid
- 5)  I annet tiltak/ tilbud. Spesifiser: .....

2.5 Hvis aktuell arbeidssøker er i arbeid, benyttes det lønnstilskudd i forbindelse med aktuell arbeidssøker?

- 1)  Ja
- 2)  Nei

2.6 Hvis aktuell arbeidssøker for tiden **ikke** er i jobb med utsikt til ansettelse, hva er grunnen til det? (*Du kan sette flere kryss*).

- 1)  Ikke ferdig med kartlegging
- 2)  Det er blitt tatt kontakt med en eller flere arbeidsgivere – uten resultat.
- 3)  Det er blitt gjort avtale med arbeidsgiver om utplassering/ansettelse, men det har ikke begynt enda
- 4)  Det har vært nødvendig å ordne opp i andre problemer først (f.eks. bolig, økonomi, familie, etc.)
- 5)  Aktuell arbeidssøker skal skrives ut av AB eller overføres til annet tiltak
- 6)  Annet: .....

2.7 Hva slags bistand har du gitt til aktuell arbeidstaker siste måned?

(*Du kan sette flere kryss*).

- 1)  Kartlegging/ planlegging/ målfastsettelse
- 2)  Samtaler, råd, veiledning
- 3)  Jobbsøking, jobbetablering
- 4)  Opplæring i arbeidsoppgaver
- 5)  Hjelp til personlige problemer
- 6)  Koordinering av støtteapparat
- 7)  Hjelp til fritidsaktiviteter
- 8)  Transport
- 9)  Annet. Spesifiser: .....

2.8 Hvor lang tid tok det fra aktuell arbeidssøker ble innskrevet i AB til du var ferdig med kartlegging av ham/henne?

- Svar: .....
- Ikke ferdig med kartlegging enda

2.9 Hvor lang tid tok det fra aktuell arbeidssøker ble innskrevet i AB til det ble benyttet hospitering/ ”jobbsmak”/ annen utprøving i arbeid?

- Svar: .....
- Har ikke vært benyttet så langt

2.10 Hvor lang tid tok det fra aktuell arbeidssøker ble innskrevet i AB til han/hun fikk sin første jobbmulighet?

- Svar: .....
- Har ikke vært i jobb enda

### 3. Samarbeid med andre instanser

3.1 Hvordan synes du samarbeidet med andre instanser i forbindelse med aktuell arbeidssøker har fungert? Vurder samtlige instanser som er listet opp nedenfor og kryss av der det passer.

	Ganske Mindre				Ikke aktuelt
	Bra	bra	bra	Dårlig	
1) Foreldre/slektinger/	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2) Venner/bekjente til aktuell arbeidssøker	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3) Skole	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4) Sosialkontor	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5) Trygdekontor	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6) Rusomsorgen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7) Aetat Arbeidsrådgivning	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8) Aetat lokal	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9) Psykolog/psykiater	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10) Fysioterapeut/ ergoterapeut	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11) Hjelpemiddelsentralen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12) Annet. Spesifiser: _____					

### 4. Egen arbeidssituasjon

4.1 På hvilke måter finner du oftest arbeidsplasser til dine arbeidssøkere?

(Sett et 1-tall ved det du bruker oftest, 2-tall ved nest oftest osv.)

- Gjennom vanlige offentlige stillingsannonser
- Gjennom arbeidssøkers nettverk
- Bruker egne kontakter og nettverk
- Ved å selv oppsøke bedrifter
- Gjennom bedriftsoversikter (f.eks. gule sider)
- Ved at bedrifter tar kontakt med AB
- Annet. Spesifiser: .....

4.2 Anslå hvor mye tid du bruker ute i bedrifter i en normal arbeidsuke. (Se bort fra telefonkontakt).

Svar: ca. .... timer

4.3 Anslå hvor mye tid du bruker på telefonkontakt med folk i bedrifter i en normal arbeidsuke. (Unntatt med aktuell arbeidstaker).

Svar: ca..... timer

4.4 Anslå hvor mye tid du bruker på administrative oppgaver internt i tiltaket i en normal arbeidsuke.

Svar: ca..... timer

4.5 Opplever du at du bruker for mye eller for lite tid på de følgende arbeidsoppgaver?

	tid	For mye tid	Passe tid	For lite
a) Administrasjon		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) Samarbeid med tiltaksarrangør	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
c) Samarbeid med arbeidssøkers arbeidsgiver	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
d) Samarbeid/ oppfølging av arbeidssøkere		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e) Lete etter arbeidsplasser		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
f) Annet: .....				

4.6 Hvilke arbeidsoppgaver opplever du som vanskeligst i jobben som tilrettelegger blant alternativene nedenfor? (Sett et 1-tall ved vanskeligst, 2-tall ved nest vanskeligst osv.)

- Kontakte potensielle arbeidsgivere
- Forhandle om lønn for arbeidssøker
- Forhandle om fast ansettelse for arbeidssøker
- Få på plass arbeidssøkeres nettverk/ hjelpeapparat
- Papirarbeid, rapporteringer m.m.
- Annet: .....

4.7 Hvilke andre forhold opplever du som vanskelig i jobben som tilrettelegger?

(Sett et 1-tall ved vanskeligst, 2-tall ved nest vanskeligst osv.)

- Forholde seg til tunge psykiske lidelser hos arbeidssøkere
- Forholde seg til urealistiske mål/ ønsker hos arbeidssøkere
- Uklarheter om hvilke ordninger/ regler som gjelder
- Jobbe mye alene
- Arbeidssøkere som mangler motivasjon/ ikke gjennomfører avtalte oppgaver
- Annet: .....

4.8 Ta utgangspunkt i egne erfaringer og vurder i hvilken grad er du enig eller uenig i følgende utsagn:

	enig	Helt enig	Litt uenig	Litt uenig	Helt
a) Arbeidssøker i AB har ofte store ikke-jobbrelaterte problemer som må ordnes før jobb er aktuelt	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
b) Det er en fordel å bruke arbeidsforberedende tiltak/ tilbud for noen av arbeidssøkerne før jobbetablering	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
c) Organisering av AB i en attføringsbedrift kan gi utfyllende attføringskompetanse	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
d) Jeg har ofte opplevd at samarbeidet mellom AB og tiltaksarrangør er vanskelig		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e) Jeg får ofte arbeidssøkere som ikke passer i AB	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
f) AB blir mer og mer et fase-1 liknende tiltak	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
g) Høyere lønn til tilretteleggere ville redusere gjennomtrekket i AB		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

4.9 I hvilken grad mener du at følgende ville kunne forbedre ditt AB-tiltak?

		Mye	Lite	Ikke noe
a) Bedre kjennskap til AB hos arbeidsgivere generelt	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
b) Bedre kjennskap til AB i offentlige etater	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
c) Bedre kjennskap til AB i det offentlige hjelpeapparat		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d) Mindre gjennomtrekk av tilretteleggere	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
e) Økte finansielle tilskudd til drift av AB	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
f) Mer samarbeid i AB		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
g) Bedre muligheter for kompetanseheving/ faglig videreutvikling for tilretteleggerne	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
h) Bedre kvalitetssikring av tilretteleggernes arbeid i AB		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
i) En annen organisering i forhold til tiltaksarrangør	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
j) Bedre metoder for brukermedvirkning		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Evt. kommentar: .....

.....

4.10 Har du lest "Kravspesifikasjoner for kjøp av tjenester i Arbeid med bistand"?

- 1)  Ja  
2)  Nei

4.11 Har du vært med i diskusjoner i AB-tiltaket om "Kravspesifikasjoner for kjøp av tjenester i Arbeid med bistand"?

- 1)  Ja  
2)  Nei

4.12 Ta stilling til følgende påstand:

"Kravspesifikasjonen fra Aetat er et egnet arbeidsredskap for min jobb som tilrettelegger!"

- 1)  Veldig enig  
2)  Litt enig  
3)  Litt uenig  
4)  Veldig uenig  
5)  Vet ikke

Begrunn

svaret:

.....  
.....  
.....

## 5. Om tilrettelegger

5.1 Kjønn

- 1)  Mann  
2)  Kvinne

5.2 Hvor gammel er du? Svar: ..... år

5.3 Hva er din høyeste fullførte utdanning?

- 1)  Grunnskole/ ungdomsskole  
2)  Videregående skole  
3)  1-4 år utdanning fra høyskole/universitet  
3)  Over 4 års utdanning fra høyskole/ universitet



# B

## 9.6 Evaluering av Arbeid med bistand (AB) – Arbeidssøkere

Skjemaet er fylt ut...

- Alene
- Med hjelp av tilrettelegger ved AB
- Med hjelp av familie eller venner
- Med hjelp av andre

### 1. Bakgrunn

#### 1.1 Kjønn

- 1)  Mann
- 2)  Kvinne

#### 1.2 Hvor gammel er du?

Svar: ..... år

#### 1.3 Hvor lenge har du vært med i *Arbeid med bistand*? (*I denne perioden*).

- 1)  Under 3 måneder
- 2)  Mellom 3 måneder og 1 år
- 3)  Mellom 1 og to år
- 4)  Mellom 2 og 3 år
- 5)  Mer enn 3 år

#### 1.4 Har du vært med i *Arbeid med bistand (AB)* før?

- 1)  Ja
- 2)  Nei

### 2. Samarbeid med tilrettelegger/ *Arbeid med bistand*

#### 2.1 Får du hjelp/ støtte/ bistand fra andre enn *Arbeid med bistand*? (*Du kan sette flere kryss*).

- 1)  Familie
- 2)  Venner
- 3)  Psykolog/ psykiater
- 4)  Sosialkontor
- 5)  Trygdekontor
- 6)  Fysioterapeut/ ergoterapeut
- 7)  Hjelpemiddelsentralen
- 8)  Arbeidsgiver/ kolleger
- 9)  Andre. Spesifiser: .....
- 10)  Mottar ingen hjelp/ støtte/ bistand fra andre enn *Arbeid med bistand*

2.2 Hva trenger/trengte du mest hjelp til fra tilrettelegger for å få en fast jobb?

(Du kan sette flere kryss).

- 1)  Finne ledige stillinger som kunne passe for meg
- 2)  Søke på jobber
- 3)  Hjelp til jobbintervjuer
- 4)  Få ordnet opp i bolig, økonomiske problemer m.m. slik at jeg kan konsentrere meg om jobben
- 5)  Hjelp meg med å håndtere problemer på arbeidsplassen
- 6)  Hjelp arbeidsgiver med å få tilrettelagt arbeidet for meg
- 7)  Sosial kontakt
- 8)  Annet. Spesifiser: .....

2.3 Synes du at du får for lite eller for mye hjelp av tilrettelegger? (Sett kun et kryss).

- 1)  For mye hjelp
- 2)  Verken for mye eller for lite hjelp
- 3)  For lite hjelp

**3. Vurdering av Arbeid med bistand**

3.1 Synes du at dine sjanser for å få fast jobb har endret seg etter at du kom inn i Arbeid med bistand?

(sett kun et kryss)

- 2)  Ja, jeg tror jeg har fått bedre muligheter
- 3)  Jeg tror ikke mulighetene har endret seg noe særlig
- 4)  Nei, jeg tror jeg har fått dårligere muligheter til å få fast jobb enn jeg hadde før

3.2 Hva er din situasjon i dag? (sett kun et kryss)

- 1)  Ikke i arbeid
- 2)  Hospiterer på en arbeidsplass
- 3)  Midlertidig arbeid
- 4)  Fast arbeid
- 5)  Har vært i arbeid, og ser etter ny arbeidsplass

3.3 Hadde du andre mål med Arbeid med bistand enn det å få jobb?

I så fall, hvilke mål er det?

Svar: .....  
.....

3.4 Har du nådd de målene du har satt deg med å være med i Arbeid med bistand? (Sett kun et kryss).

- 1)  Ja, alle
- 2)  Ja, noen
- 3)  Nei, ingen



3.5 Hvis ikke målene er nådd, hva tror du er grunnen til det? (Du kan sette flere kryss).

- 1)  Jeg har nettopp begynt i tiltaket, har ikke rukket å gjøre så mye enda
- 2)  Vi har ikke kommet skikkelig i gang med jobbsøking ennå
- 3)  Det er vanskelig å finne en passende jobb
- 4)  Tilretteleggeren gjør for lite for å finne en jobb til meg
- 5)  Jeg har vært for lite interessert i de jobbtildbudene jeg får
- 6)  Det er mange andre problemer i livet mitt som ikke er løst
- 7)  Tilrettelegger gir meg for lite hjelp i jobben min
- 8)  Jeg måtte slutte i jobben
- 9)  Annet. Spesifiser: .....

3.6 Hva opplever du som *positivt* med Arbeid med bistand? (Du kan sette flere kryss).

- 1)  Har fått bedre sjanser i arbeidsmarkedet
- 2)  Blir tatt på alvor
- 3)  Jeg blir hørt
- 4)  Får god hjelp
- 5)  Har tillitt til tilrettelegger
- 6)  Tilrettelegger er lett å få tak i når det trengs
- 7)  Jeg har fått en jobb som jeg trives i
- 8)  Annet. Spesifiser: .....

3.7 Hva opplever du som *negativt* med Arbeid med bistand? (Du kan sette flere kryss).

- 1)  Har ikke fått bedre sjanser i arbeidsmarkedet
- 2)  Blir ikke tatt på alvor
- 3)  Jeg blir ikke hørt
- 4)  Får ikke nok hjelp
- 5)  Har ikke tillitt til tilrettelegger
- 6)  Tilrettelegger er vanskelig å få tak i når det trengs
- 7)  Jeg har ikke fått en jobb som jeg trives i
- 7)  Tilrettelegger overstyrer meg
- 8)  Ofte uenig med tilrettelegger
- 9)  Blir stemplet som "annerledes" ved å være med i Arbeid med bistand
- 10)  Annet. Spesifiser: .....

3.8 I hvor stor grad er du fornøyd med servicen i Arbeid med bistand?

- 1)  Svært fornøyd
- 2)  Ganske fornøyd
- 3)  Litt misfornøyd
- 4)  Svært misfornøyd

3.9 Kunne du tenke deg å anbefale Arbeid med bistand for andre?

- 1)  Ja
- 2)  Nei
- 3)  Vet ikke

#### 4. Utdanning og tidligere arbeidserfaring

##### 4.1.1 Hva er din høyeste fullførte utdanning?

- 1)  Ikke fullført grunnskole
- 2)  Fullført grunnskole/ ungdomsskole
- 3)  Grunnkurs videregående skole (1. klasse)
- 4)  Videregående kurs på videregående skole (2. og/eller 3. klasse)
- 5)  Fagbrev
- 6)  Mesterbrev
- 7)  1 – 4 års utdanning fra høyskole/ universitet
- 8)  Over 4 års utdanning fra høyskole/ universitet

##### 4.1.2 Har du annen utdanning eller kurs?

- 1)  Ja. Spesifiser: .....
- 2)  Nei

##### 4.2 Har du arbeidserfaring fra vanlig arbeid?

*(Ikke ta med arbeid i regi av Aetat eller arbeidsmarkedstiltak her).*

- 1)  Nei
- 2)  Ja, praksis under skolegang
- 3)  Ja, kortvarige arbeidsforhold
- 4)  Ja, et eller flere arbeidsforhold mellom 1 og 4 år
- 5)  Ja, et eller flere arbeidsforhold som varte over 4 år

##### 4.3 Har du tidligere deltatt i noen av disse arbeidsmarkedstiltakene?

- 1)  Arbeidsforberedende trening (AFT/APS)
- 2)  AMO-kurs
- 3)  Arbeidsmarkedsbedrift/ attføringsbedrift (AMB)
- 4)  ASV/ ASVO/ VTA
- 5)  Hospitering/ lønnstilskudd
- 6)  Utdanning på attføring
- 7)  Annet. Spesifiser: .....

##### 4.4 Hva har du opplevd som de største hindre for å få en jobb? *(Du kan sette flere kryss).*

- 1)  Fysiske begrensninger eller handikap
- 2)  Psykiske problemer
- 3)  Konsentrasjonsproblemer
- 4)  Kommunikasjonsproblemer
- 5)  Rusproblemer
- 6)  For lite skolegang
- 7)  Lærevansker/ lesevansker
- 8)  Annet. Spesifiser: .....
- 9)  Ingenting spesielt

## 5. Arbeid og arbeidsforhold

Disse spørsmålene skal du bare svare på hvis du er i jobb. Hvis du ikke er i jobb, er det ingen flere spørsmål.

5.1 Hvis du er i arbeid, hvor mange timer jobber du i uka?

Svar: ..... timer i uka

5.2 Synes du at du jobber for lite, for mye, eller passe mye? (Sett kun et kryss).

- 1)  For lite
- 2)  Passe
- 3)  For mye

5.3 Synes du at du får for mye eller for lite hjelp av kolleger eller arbeidsgiver på arbeidsplassen?

(Sett kun et kryss).

- 1)  For mye hjelp
- 2)  Verken for mye eller for lite hjelp
- 3)  For lite hjelp

5.4 Trives du på jobben? (Sett kun et kryss).

- 1)  Ja, jeg trives veldig godt
- 2)  Ja, jeg trives godt
- 3)  Nei, jeg trives ikke
- 4)  Nei, jeg trives veldig dårlig

5.5 Er det noe du ikke liker på jobben? (Du kan sette flere kryss).

- 1)  Arbeidsmiljøet
- 2)  Arbeidsoppgavene
- 3)  Arbeidstiden
- 4)  Beliggenhet/ reising
- 5)  Annet: .....
- 6)  Nei, jeg liker alt

5.6 Hva synes du om lønnen du mottar for arbeidet? (Se bort fra trygd, attføringspenger og lignende).

- 1)  Lønnen er for liten i forhold til den jobben jeg gjør
- 2)  Lønnen er passe i forhold til den jobben jeg gjør
- 3)  Lønnen er for høy i forhold til den jobben jeg gjør
- 4)  Jeg mottar ikke lønn for arbeidet

5.7 Ønsker du å fortsette i denne jobben?

- 1)  Ja
- 2)  Nei
- 3)  Vet ikke

Legg det utfylte spørreskjemaet i vedlagte ferdig frankerte svarkonvolutt og postlegg det innen 18. oktober.

Takk for hjelpen!

## 9.7 Evaluering av Arbeid med bistand - Arbeidsgivere

### Begreper som blir brukt i skjemaet

- *Aktuell arbeidstaker* – den personen i bedriften som er formidlet fra Arbeid med bistand. Hvis du har flere arbeidstakere som er formidlet fra Arbeid med bistand svarer du i forhold til den personen med fornavn som kommer først i alfabetet.
- *Tilrettelegger* – din kontaktperson i tiltaket *Arbeid med bistand*

### 1. Bakgrunn

#### 1.1 Hva slags stilling har du selv?

- 1)  Daglig leder
- 2)  Personalansvarlig
- 3)  Avdelingsleder
- 4)  Kollega av aktuell arbeidstaker
- 5)  Annet. Spesifiser: .....

#### 1.2 Hvor mange ansatte er det i denne bedriften?

- 1)  1 – 10 ansatte
- 2)  11 – 20 ansatte
- 3)  21 – 50 ansatte
- 4)  51 – 100 ansatte
- 5)  over 100 ansatte

#### 1.3 Hva slags type bedrift er det?

- 1)  Offentlig administrasjon
- 2)  Kjøkken/ catering
- 3)  Lager/ transport/ varehus
- 4)  Håndverksbedrift
- 5)  Pleie/ omsorg
- 6)  Skole/ undervisning/ barnehage
- 7)  Jordbruk/ skogbruk/ fiske
- 8)  Kultur/ fritid/ turisme
- 9)  Butikk
- 10)  Industri/ bygg/ anlegg
- 11)  Annet. Spesifiser: .....

#### 1.4 Er bedriften i offentlig eller privat sektor?

- 1)  Offentlig
- 2)  Privat

#### 1.5 Er det andre ansatte enn eventuelt aktuell arbeidstaker i bedriften som trenger spesiell tilrettelegging?

- 1)  Ja
- 2)  Nei
- 3)  Vet ikke

1.6 Er det eller har det tidligere vært ansatte i bedriften formidlet fra Arbeid med bistand?

- 1)  Ja
- 2)  Nei
- 3)  Vet ikke

## 2. Om arbeidstaker

2.1 Gi en kort beskrivelse av aktuell arbeidstakers arbeidsoppgaver

Svar: .....

.....

.....

2.2 Utgjør aktuell arbeidstaker faglært eller ufaglært arbeidskraft i din bedrift?

- 1)  Faglært
- 2)  Ufaglært

2.3.1 Hvem har stått for opplæring av aktuell arbeidstaker i aktuelle arbeidsoppgaver?

(Du kan sette flere kryss).

- 1)  Kolleger/ arbeidsgiver
- 2)  Tilrettelegger fra Arbeid med bistand
- 3)  Andre: Spesifiser: .....

2.3.2 Får aktuell arbeidstaker spesiell tilrettelegging/ veiledning på arbeidsplassen?

(Du kan sette flere kryss).

- 1)  Nei
- 2)  Ikke mer enn andre arbeidstakere
- 3)  Veiledning og oppfølging av kolleger/ arbeidsgiver
- 4)  Veiledning og oppfølging av tilrettelegger
- 5)  Spesiell fysisk tilrettelegging med utstyr, møbler, maskiner og lignende

2.4 Jobber Aktuell arbeidstaker i synlig nærhet av andre kolleger?

- 1)  Ja, for det meste
- 2)  Av og til
- 3)  Nei, for det meste alene

2.5.1 Hva slags stilling har aktuell arbeidstaker?

- 1)  Fast stilling
- 2)  Midlertidig stilling
- 3)  Hospiterer/ prøvetid
- 4)  Lærling
- 5)  Vikariat
- 6)  Annet: Spesifiser: .....

2.5.2 Hvis aktuell arbeidstaker ikke har fast stilling, har han/hun mulighet til å få fast ansettelse i

denne bedriften?

- 1)  Ja
- 2)  Nei
- 3)  Vet ikke

2.6 Mottar aktuell arbeidstaker lønn for arbeidet fra bedriften?

- 1)  Nei
- 2)  Ja, mottar ordinær lønn
- 3)  Ja, mottar kun lønn inntil folketrygdens 1 G  
(bonuslønn/oppmuntringspenger)
- 4)  Vet ikke

2.7.1 Mottar bedriften for tiden lønnstilskudd for aktuell arbeidstaker?

- 1)  Ja
- 2)  Nei
- 3)  Vet ikke

2.7.2 Har bedriften tidligere mottatt lønnstilskudd for aktuell arbeidstaker?

- 1)  Ja
- 2)  Nei
- 3)  Vet ikke

2.8.1 Er det tegnet arbeidskontrakt med aktuell arbeidstaker?

- 1)  Ja
- 2)  Nei → Gå til spørsmål 2.9

2.8.2 Hvis arbeidskontrakt, er denne standard eller spesiallaget for vedkommende?

- 1)  Standard kontrakt
- 2)  Kontrakten er spesiallaget

2.9 Finnes det etter din vurdering noen avansemuligheter for aktuell arbeidstaker i denne bedriften?

- 1)  Ja, på lik linje med andre arbeidstaker
- 2)  Ja, men begrenset
- 3)  Nei

### 3. Bedriftens behov

3.1 Ranger de viktigste grunnene til at aktuell arbeidstaker ble tatt inn i bedriften. Marker kun de

relevante svarkategoriene.

(Sett et 1-tall i ruten ved den viktigste grunnen, 2-tall ved nest viktigste osv).

- Hadde behov for arbeidskraft
- Ønsket å hjelpe arbeidstaker
- Kostet ikke bedriften noe pga. lønnstilskudd
- Arbeid med bistand tar ansvaret/ risikoen
- Billig arbeidskraft
- 

Annet:

Spesifiser:

.....

3.2 Utfører aktuell arbeidstaker sine arbeidsoppgaver på en måte som er tilfredsstillende for bedriften?

- 1)  Ja, gjør en veldig god jobb
- 2)  Ja, gjør stort sett en tilfredsstillende jobb
- 3)  Nei, gjør stort sett ikke en tilfredsstillende jobb
- 4)  Nei, gjør en dårlig jobb

3.3 Anslå hvor mye aktuell arbeidstaker yter som arbeidskraft sammenlignet med en ordinær arbeidstaker

Svar: Aktuell arbeidstaker yter omtrent ..... prosent av ordinær arbeidskraft

3.4 I hvilken grad har du opplevd problemer knyttet til det å ha aktuell arbeidstaker i bedriften?

- 1)  Ingen problemer
- 2)  Ubetydelige problemer
- 3)  Betydelige problemer

#### 4. Samarbeidet med Arbeid med bistand

4.1 Synes du at du er i kontakt med tilrettelegger fra Arbeid med bistand...

- 1)  for sjelden
- 2)  passe ofte
- 3)  for ofte

4.2 Hvordan foregår kontakten med tilrettelegger fra Arbeid med bistand? (*Sett kun et kryss*).

- 1)  Hovedsakelig per telefon
- 2)  Hovedsakelig ved planlagte møter
- 3)  Hovedsakelig ved at tilrettelegger kommer innom arbeidsplassen på besøk

4.3 Hvem pleier å ta initiativet til kontakt? (*Sett kun et kryss*).

- 1)  Tilrettelegger tar rutinemessig kontakt med bedriften
- 2)  Aktuell arbeidstaker ber om hjelp/ bistand fra tilrettelegger
- 3)  Jeg eller andre ved bedriften ber om hjelp/ bistand fra tilrettelegger
- 4)  Annet: Spesifiser: .....

4.4 Har det vært behov for konkret bistand fra tilrettelegger på arbeidsplassen?

(*Du kan sette flere kryss*).

- 1)  Ja, aktuell arbeidstaker har fått opplæring i konkrete arbeidsoppgaver av tilrettelegger
- 2)  Ja, hjelp til å takle utfordringer av sosial art på arbeidsplassen
- 3)  Ja, jeg/kollegaer har fått råd/hjelp fra tilrettelegger
- 4)  Ja, annet. Spesifiser: .....
- 5)  Nei

4.5 Kjente du til Arbeid med bistand før aktuell arbeidstaker skulle begynne i bedriften hos dere?

- 1)  Ja
- 2)  Nei

4.6 Synes du at du har fått den informasjonen du trengte fra tilrettelegger om Arbeid med bistand?

- 1)  Ja  
2)  Nei

4.7 Synes du at du har fått den informasjonen du trengte fra tilrettelegger om aktuell arbeidstaker?

- 1)  Ja  
2)  Nei

## 5. Generelle spørsmål

5.1 Har bedriften opplevd vesentlig økning i følgende omkostninger i forbindelse med å ha aktuell

arbeidstaker på arbeidsplassen? (Du kan sette flere kryss).

- 1)  Omkostninger til oppsyn (formann eller andre kunne brukt arbeidstiden mer effektivt på annen måte)  
2)  Omkostninger knyttet til ulykker og skader (forsikringspremie, erstatninger, medisinsk hjelp etc)  
3)  Omkostninger til fysisk tilrettelegging av arbeidsplassen (teknisk utstyr, ombygging av lokaler etc)  
4)  Andre omkostninger. Spesifiser: .....  
5)  Har ikke opplevd økte omkostninger

5.2 Hvilke positive erfaringer har dere hatt med å ha aktuell arbeidstaker på arbeidsplassen?

(Du kan sette flere kryss).

- 1)  Aktuell arbeidstaker er lojal og gjør sitt beste  
2)  Aktuell arbeidstaker gjør en god jobb  
3)  Man lærer noe selv ved å ha slike personer i jobb  
4)  Opplever en positiv holdningsendring hos kollegaer  
5)  Aktuell arbeidstaker er rimelig arbeidskraft  
6)  Synes det er positivt å hjelpe folk som trenger det  
7)  Fått en ny trivelig kollega  
8)  Bedriften får goodwill fra kunder  
9)  Annet. Spesifiser: .....  
10)  Ingen positive erfaringer

5.3 Hvilke negative erfaringer har dere hatt med å ha aktuell arbeidstaker på arbeidsplassen?

(Du kan sette flere kryss).

- 1)  Aktuell arbeidstaker overholder ikke arbeidstida  
2)  Aktuell arbeidstaker har adferdsproblemer  
3)  Aktuell arbeidstaker er dårlig likt blant andre ansatte  
4)  Fikk ikke tilstrekkelig informasjon fra tilrettelegger om hvilke problemer vi kunne møte



- 5)  Aktuell arbeidstaker er ustabil og lite fleksibel arbeidskraft
- 6)  Aktuell arbeidstaker kan være verbalt ufin
- 7)  Det har forekommet tyveri, hærverk eller andre uregelmessigheter
- 8)  Får ikke den hjelpen vi var forespeilet fra Arbeid med bistand
- 9)  Annet. Spesifiser: .....
- 10)  Ingen negative erfaringer

5.4 Alle forhold tatt i betraktning (økonomisk, sosialt, arbeidsmiljø osv.), hvor store mener du omkostningene har vært for din bedrift ved å ta inn aktuell arbeidstaker?

- 1)  Omkostningene har vært store
- 2)  Omkostningene har vært små
- 3)  Det har ikke vært noen omkostninger

5.5 Kan du tenke deg å bruke Arbeid med bistand igjen på et senere tidspunkt?

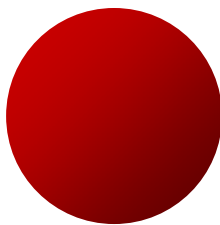
- 1)  Ja
- 2)  Nei

5.6 Kan du tenke deg å anbefale Arbeid med bistand til andre arbeidsgivere?

- 1)  Ja
- 2)  Nei

**Legg det utfylte spørreskjemaet i vedlagte ferdig frankerte svarkonvolutt og postlegg det innen 18. oktober.**

**Takk for hjelpen!**



# Arbeidsforskningsinstituttet

## OM AFI:

AFI er et tverrfaglig samfunnsvitenskapelig forskningsinstitutt. Instituttet skal medvirke til verdiskapning, god tjenesteyting og godt arbeidsmiljø og styrke betingelsene for læring, medvirkning og omstilling i offentlig og privat sektor. Instituttet legger vekt på forsknings- og utviklingsarbeid i samarbeid med brukerne.

## HVORDAN SKAFFE MER INFORMASJON?

### Instituttet utgir:

- AFIs skriftserie: Teoretiske og metodiske bidrag. Serien henvender seg til forskere og brukere.
- AFIs rapportserie: Rapporter fra oppdragsprosjekter
- AFIs notatserie: Underveisrapporter, mindre prosjektrapporter, artikler som har krav på offentlig tilgjengelighet.
- AFIs serie for hovedfagsoppgaver:  
Hovedfagsoppgaver og andre studentoppgaver knyttet til instituttets forskning.

Publikasjoner kan lastes ned eller bestilles fra AFIs hjemmeside på Internett eller direkte fra instituttet.

Postboks 6954 St. Olavs plass  
NO-0130 OSLO  
Besøksadresse:  
Stensberggt. 25

Telefon: 23 36 92 00  
Fax: 22 56 89 18  
E-post: [afi@afi-wri.no](mailto:afi@afi-wri.no)  
Hjemmeside: [www.afi.no](http://www.afi.no)