

# Tilrettelegging på arbeidsplassen for ansatte med hørselshemming: En kvalitativ intervjustudie med arbeidsgivere.

*En artikkelbasert masteroppgave*

Helene Slang Jensen



Masteroppgave i Spesialpedagogikk/audiopedagogikk

Institutt for Spesialpedagogikk

Det utdanningsvitenskapelige fakultet

UNIVERSITETET I OSLO

Høst 2019



# **Tilrettelegging på arbeidsplassen for ansatte med hørselshemming. En kvalitativ intervjustudie med arbeidsgivere.**

© Forfatter Helene Slang Jensen

2019

Tittel: Tilrettelegging på arbeidsplassen for ansatte med hørselshemming. En kvalitativ intervjustudie med arbeidsgivere.

Helene Slang Jensen

<http://www.duo.uio.no/>

Trykk: Reprosentralen, Universitetet i Oslo

IV

# Sammendrag

**Tema og formål:** Antall hørselshemmede i Norge er estimert til å overstige 1 million innen 2020 (HLF, u.å), og økningen kan muligens påvirke arbeidsdeltakelse, sykefravær og uførepensjon. Forskning viser at tilrettelegging på arbeidsplassen har en nytteverdi for mennesker med hørselshemming (Dong & Guerette, 2013). Det er begrenset med forskning på tilrettelegging for ansatte med hørselshemming sett fra arbeidsgiveres perspektiv. Denne studien hadde som formål å identifisere og undersøke arbeidsgiveres perspektiv på tilrettelegging for ansatte med hørselshemming på ulike arbeidsplasser. Arbeidsgiveres perspektiv kan bidra til ny kunnskap som kan komme til nytte videre for arbeidsaktive med hørselsvansker. På lang sikt kan dette ha en innvirkning på arbeidsdeltakelse for personer som opplever en hørselshemming i arbeidslivet, samt sykefravær og uførepensjon.

**Metode:** Kvalitative forskningsintervjuer ble brukt for få arbeidsgiveres egne opplevelser og tanker om temaet. Intervjuene var semi-strukturerte. Deltakerne bestod av fire arbeidsgivere fra ulike arbeidsplasser; detaljhandel, HR-avdeling, bibliotek og dagligvare. Systematisk tekst kondensering (STK) ble brukt for å analysere materialet.

**Resultater:** Arbeidsgiverne beskrev tilrettelegging som et gjensidig ansvar mellom arbeidstaker og den ansatte. Kommunikasjon og kundeføring ble beskrevet som spesielt problematisk for ansatte med hørselsvansker. Arbeidsgiverne var åpne for organisering og tiltak for å lette slike situasjoner. De var positive til at den ansatte kunne få tilpasset arbeidstider og arbeidsoppgaver som var krevende. Lite tidsrom og få ansatte ble nevnt som begrensninger for mulighetene til å tilrettelegge.

**Konklusjon:** Studiens funn indikerer at arbeidsgivere ser på tilrettelegging som et gjensidig ansvar mellom seg selv og arbeidstaker. Kommunikasjon kommer frem som problematisk, da hørselshemmingen kan by på problemer slik som misforståelser. I tillegg indikerte funnene mulige vansker når det gjaldt kundeføring for arbeidstakere. Til tross for arbeidsgiveres positive tanker om tilrettelegging av arbeidstaker sin arbeidstid og arbeidsoppgaver, kan det virke som at få ansatte og et lite tidsrom å fordele de ansatte på kan by på utfordringer. I fremtiden kan studier som ser nærmere på hva som begrenser tilrettelegging og eventuelt hva som fremmer det, være til nytte for tilrettelegging for ansatte med hørselshemming.



# Forord

Da var masteroppgaven levert, etter to krevende og spennende år på studiet. Det har vært lærerikt og fylt med mye latter og tårer. Men mest av alt har det vært fylt med fantastiske diskusjoner, inspirerende forelesninger og nye vennskap. Alt dette vil jeg ta med meg videre i tiden som kommer.

Jeg vil rette en stor takk til min fantastiske veileder Elisabeth Svinndal (PhD), som ikke bare har hjulpet meg mye med studien, men som også har vært til stor inspirasjon. Etter å ha vært i praksis hos deg fikk jeg øynene opp for hørselstap i arbeidslivet, og interessen fortsatte bare å vokse. Takk for utallige dytt i riktig retning og all hjelp.

Jeg vil takke deltakerne i studien som takket ja til å bli intervjuet. Jeg lærte en hel del og sitter igjen med ny kunnskap og erfaringer.

Klassen min fortjener en stor takk for gode diskusjoner og mye humor. Det hadde ikke vært det samme uten hver og en av dere. En ekstra takk til min lille pauserom-gjeng som har vært disponible for diskusjoner, oppklaringer og enormt mye støtte. Takk for at dere har holdt ut i tykt og tynt. Ekstra takk til dere som har hjulpet med korrekturlesing og tørket tårer. Dere vet hvem dere er!

Til sist vil jeg takke min kjære forlovede, Erik, som har holdt ut dette året med x antall utbrudd og ganske mye klaging. Du har støttet meg hele veien med klemmer, gode ord og teite vitser. Jeg hadde ikke greid det uten deg!

Oslo, november 2019

Helene Slang Jensen





# Innholdsfortegnelse

<b>1</b>	<b>Innledning .....</b>	<b>1</b>
1.1	Bakgrunn og formål.....	1
1.2	Problemstilling og forskningsspørsmål .....	2
1.3	Avgrensning og begrepsavklaring .....	3
1.4	Studiens struktur .....	3
<b>2</b>	<b>Teoretisk rammeverk.....</b>	<b>4</b>
2.1	Hørsel og hørselssystemets oppbygning.....	4
2.2	Hørselstap og beskrivelser av det .....	4
2.2.1	Hørselstapets grad og utvikling.....	4
2.2.2	Ulike typer hørselstap.....	5
2.2.3	Hørselsutfordringer i arbeidslivet.....	6
2.3	Mulige konsekvenser ved hørselstap .....	7
2.3.1	Primære konsekvenser: Nedsatt lyd- og taleoppfattelse .....	7
2.3.2	Sekundære konsekvenser: Utmattelse, isolasjon og fysiske plager .....	8
2.4	Begrepene funksjonshemming og hørselshemming .....	8
2.4.1	Gap-modellen og relasjonell forståelse av funksjonshemming.....	9
2.5	Hørselshemming i arbeidslivet .....	10
2.6	Tilrettelegging og universell utforming.....	10
2.6.1	Hva lovverket sier om tilrettelegging .....	11
2.6.2	Ulik tilrettelegging på arbeidsplassen .....	11
2.6.3	Universell utforming .....	13
<b>3</b>	<b>Metode.....</b>	<b>15</b>
3.1	Intervju som metode .....	15
3.1.1	Forforståelse i kvalitative forskningsintervju.....	16
3.2	Innsamling og datahåndtering .....	17
3.2.1	Rekruttering og utvalg.....	17
3.2.2	Semi-strukturerte intervjuer .....	17
3.2.3	Rammene rundt intervjuet .....	19
3.2.4	Lydopptak og datahåndtering.....	19
3.3	Metodisk analyse – Systematisk tekst kondensering.....	20

3.3.1	Helhetsinntrykk – Steg 1 .....	20
3.3.2	Meningsbærende enheter – Steg 2 .....	21
3.3.3	Kondensering – Steg 3 .....	22
3.3.4	Syntese – Steg 4 .....	23
3.4	Pålitelighet og gyldighet i kvalitativ forskning .....	24
3.4.1	Pålitelighet.....	25
3.4.2	Gyldighet.....	25
3.5	Forskningsetiske hensyn.....	26
<b>4</b>	<b>Litteraturliste.....</b>	<b>27</b>
<b>5</b>	<b>Artikkelutkast.....</b>	<b>31</b>
<b>Vedlegg A</b>	<b>.....</b>	<b>50</b>
<b>Vedlegg B</b>	<b>.....</b>	<b>53</b>
<b>Vedlegg C</b>	<b>.....</b>	<b>56</b>
<b>Vedlegg D</b>	<b>.....</b>	<b>57</b>

# 1 Innledning

Omkring 14,5 % av befolkningen i Norge har en form for hørselshemming som i ulik grad påvirker deres hverdag (Hørselshemmedes Landsforbund, HLF, u.å). Sosial isolasjon og frafall i arbeidslivet blir trukket frem som mulige konsekvenser av hørselshemming (HLF, u.å). Antall hørselshemmede sies å være i økning, og det antas at antallet kan overstige 1 million i 2020 her i Norge (HLF, u.å).

For arbeidslivet kan frafall av ansatte med hørselshemming tenkes å resultere i økt arbeidsledighet, sykefravær og tidlig pensjon. Tidligere studier viser til en lavere deltakelse i arbeidslivet blant personer med hørselstap (Emmett & Francis, 2015). Deltakelse i arbeidslivet blir ansett som grunnleggende for å oppnå økonomisk selvstendighet, sosial tilhørighet og profesjonell selvrealisering (WHO, 2011). For mennesker med en eller annen form for funksjonshemming kan denne deltakelsen hindres, som følge av et misforhold mellom menneskets individuelle forutsetninger og samfunnets krav til deltakelse (Svinndal, Jensen & Rise, 2018). Slike misforhold kan illustreres som et «gap» som oppstår i situasjoner eller settinger hvor mennesker med nedsatt funksjonsevne opplever hindringer for deres deltakelse og muligheter i samfunnet (Store Norske Leksikon, 2014; Tøssebro, 2010). For hørselshemmede blir problematikk knyttet til kommunikasjon, romorientering, omgivelseskontroll og avkobling trukket frem (Laukli, 2007). Dette er problematikk som kan kobles til arbeidslivet på ulike måter.

Forskning indikerer at tilrettelegging på arbeidsplassen har god nytteverdi når det gjelder mennesker med hørselstap (Dong & Guerette, 2013; Haynes & Linden, 2012). Tilretteleggingen kan gjelde tekniske, fysiske, og organisatoriske tiltak eller tilpasninger. Ifølge arbeidsmiljøloven (§4-6, 2005) har man som arbeidstaker rett til tilrettelegging eller tilpassing på arbeidsplassen. I tillegg blir samarbeid og åpenhet nevnt som viktige faktorer for en bedre arbeidshverdag (HLF, u.å).

## 1.1 Bakgrunn og formål

Tidligere forskning på hørselshemmede i arbeidslivet og tilrettelegging har tatt for seg for det meste arbeidstakere og deres perspektiv på det å ha et hørselstap i arbeidslivet (Svinndal, Solheim, Jensen & Rise, 2018). Det har blitt sett på hvordan hørselstapet henger sammen med arbeidsledighet, sykefravær og tidlig pensjon (Helvik, Krokstad & Tambs, 2013; Kramer, Kapteyn & Houtgast, 2006). Det finnes derimot begrenset forskning på temaet sett fra

arbeidsgiveres perspektiv. Ved å undersøke arbeidsgiveres syn på tilrettelegging kan en få øye på ny kunnskap som kan komme til nytte videre for arbeidsaktive med hørselsvansker. Videre kan denne kunnskapen brukes for å reflektere rundt muligheter for å gjøre arbeidshverdagen til arbeidsaktive med hørselshemming lettere, samt gi arbeidsgivere kunnskap om hva de kan gjøre og hva de bør være oppmerksomme på. På lang sikt kan dette ha en innvirkning på arbeidsdeltakelse for personer som opplever en hørselshemming i arbeidslivet, samt sykefravær og uførepensjon.

Studien har som formål å få innsikt i hvordan arbeidsgivere ser på og beskriver tilrettelegging for ansatte med hørselshemming. Det vil være et fokus på tilrettelegging i form av organisatoriske tiltak, som vil si tilrettelegging av den ansattes arbeidstider, arbeidsoppgaver og organisering på arbeidsplassen. På grunn av manglende forskning på tilrettelegging på ulike arbeidsplasser var det ønskelig å se temaet fra arbeidsplasser av ulik karakter, både når det gjaldt arbeidsoppgaver, arbeidslokalet og andre faktorer. Det finnes lite forskning som tar for seg de mindre arbeidsplassene, med få ansatte. På bakgrunn av dette ble slike arbeidsplasser kontaktet. Dette blir mer forklart i oppgavens metodedel.

## **1.2 Problemstilling og forskningsspørsmål**

Følgende problemstilling har blitt formulert: *Hva tenker arbeidsgivere på ulike arbeidsplasser om tilrettelegging for ansatte med hørselshemming?* Problemstillingen tar utgangspunkt i arbeidsgiveres eller ledere sitt synspunkt på det valgte temaet. Dette vil si at den har som mål å få frem arbeidsgivernes eller ledernes egne subjektive beskrivelser og opplevelser.

For å belyse problemstillingen, har det blitt utformet noen forskningsspørsmål som berører problemstillingen i ulik grad. Disse ble også tatt i bruk ved utforming av intervjuguiden.

- Hvilke tanker har arbeidsgiverne om tilrettelegging av den ansattes arbeidshverdag?
- Hvilke tanker har arbeidsgiverne om kommunikasjon på arbeidsplassen?
- Hva tenker arbeidsgiverne om ansvar for tilrettelegging?
- Er det elementer ved deres arbeidsplass de ser på som begrensende for tilrettelegging?

### **1.3 Avgrensning og begrepsavklaring**

På bakgrunn av studiens problemstilling vil det være hensiktsmessig med en teoretisk redegjørelse av temaer som studien bygger på; hørsel, hørselstap og hørselshemming, hørselshemmede i arbeidslivet, tilrettelegging og universell utforming. Tilrettelegging blir i denne studien definert som tilpasning eller tiltak som kan bedre den enkeltes vansker i jobbsituasjonen (Stephens & Kramer, 2010). Støyskader, presbycusis og tinnitus blir kort redegjort for som en del av hørselsproblematikk. På grunn av begrensninger i oppgavens omfang og relevans for problemstilling vil dette kun belyses som andre vansker og ikke drøftes videre. Begrepet hørselshemming ble valgt å ta i bruk ettersom personer med hørselsnedsettelse ikke nødvendigvis føler at deres hørselstap påvirker dem, mens det i denne studien var nettopp ansatte som blir påvirket av deres hørselsnedsettelse i arbeidsdagen det var av interesse å snakke med arbeidsgivere om. Begrepet blir redegjort for mer utfyllende i senere kapittel.

Forskning indikerer at det er en sammenheng mellom tilrettelegging på arbeidsplassen og deltakelse i arbeidslivet (Svinndal, Solheim, Jensen & Rise, 2018). Det ble valgt å fokusere på organisatorisk tilrettelegging ettersom det kan se ut som tidligere forskning har sett på tekniske og fysiske tilrettelegging. I tillegg vil organisatoriske tiltak i større grad variere fra de ulike arbeidsplassene, på bakgrunn av arbeidsplassen ulike faktorer slik som antall ansatte og arbeidstidene.

### **1.4 Studiens struktur**

Oppgaven er artikkelbasert som vil si at den inneholder en kappe og tilhørende artikkel. Kappen er ment som en slags supplerende del av artikkelen, som inneholder det teoretiske rammeverket, metodiske valg og teori samt etiske hensyn. I artikkelen blir studiens resultater presentert sammen med en diskusjonsdel. Kappen er del inn i tre kapitler, der det innledende kapitlet har tatt for seg bakgrunn for valg av tema og studiens hensikt. Kapittel 2 er kappens teoretiske del og tar for seg hva et hørselstap er, og hvilke konsekvenser det kan ha, i tillegg tar oppgaven for seg hørselshemming i arbeidslivet og ulik tilrettelegging på arbeidsplassen. Kappens metodedel kommer under kapittel 3 og tar for seg teorien rundt studiens valgte metode. Dermed tar den for seg både kvalitativ forskning, intervju og systematisk tekst kondensering som analyse.

## **2 Teoretisk rammeverk**

### **2.1 Hørsel og hørselssystemets oppbygning**

Hørselen er menneskets evne til å oppfatte lyd, og kan sees på som et produkt av ørets evne til å ta inn lydinntrykk og hjernens evne til å tolke dem (SNL, 2019). Evnen til å oppfatte lydinntrykk og hjernens evne til å tolke dem vil være ulik basert på individets forutsetninger. Det ytre øret består av øremuslingen, øregangen og trommehinnen og har som hensikt å samle inn lyd og videreføre den gjennom mellomøret, det indre øret og videre inn til hjernen (Laukli, 2007; Stach, 2010).

### **2.2 Hørselstap og beskrivelser av det**

Ved et hørselstap kan det oppstå begrensninger når det gjelder oppfattelse av lyd og tale (Tye-Murray, 2015). Hørselstap defineres ofte ved en nedsatt følsomhet i sanseorganet eller en unormal eller redusert hørsel. Dette vil si at lyder fra ytre kilder i en eller annen grad blir hindret eller forstyrret slik at hørselen blir redusert, men også tilfeller hvor lyden blir oppfattet som unormal (Tye-Murray, 2015). Ved beskrivelser av hørselstap blir det også referert til om hørselen er fullstendig borte, eller at hørselstapet kan forekomme på ett (unilateralt) eller begge ørene (bilateralt), samt at hørselstapet kan være varig men også forbigående (Laukli, 2007; NHI, 2018). Gruppen mennesker med hørseltap kan beskrives som mangfoldig på grunn av de mange variasjonene som kommer til syne blant annet ved kategorisering av hørselstap. Hørselstap blant voksne kan kategoriseres ved bruk av (1) grad og (2) type hørselstap (Stach, 2010; Tye-Murray, 2015).

#### **2.2.1 Hørselstapets grad og utvikling**

Grad av hørselstap assosieres med i hvilken grad hørselstapet påvirker hørselen. Dette deles som regel inn (1) lett nedsatt hørsel, (2) moderat nedsatt hørsel, (3) betydelig nedsatt hørsel og (4) alvorlig nedsatt hørsel (Laukli, 2007). PTA (Pure tone average) er en gjennomsnittsmåling av individets høreterskel, og dermed brukes til klassifisering av grad av hørselstapet. PTA beskriver likevel kun hørselstapet til en viss grad, uten å gi tilstrekkelig kunnskap om påvirkningen hørselstapet har på andre områder slik som taleoppfattelse eller lyd i støyende omgivelser (Stach, 2010; Tye-Murray, 2015).

Tidspunktet hørselstapet oppstod og utviklingen av det er ofte en del av beskrivelsene av hørselstapet (Tye-Murray, 2015). Hørselstapet kan ha oppstått før, under og etter fødsel, og ha utviklet seg i ulik grad. Ved et akutt hørselstap er ikke hørselstapet permanent men heller kortvarig (Tye-Murray, 2015). Hørselstapet kan også oppstå plutselig eller progressivt, som for eksempel på grunn av en skade, eller at hørselstapet gradvis utvikles over tid. Både tidspunktet for hørselstapet og hvordan det har utviklet seg kan påvirke den enkelte i ulik grad (Laukli, 2007; Stach, 2010).

### **2.2.2 Ulike typer hørselstap**

Ved et mekanisk hørselstap vil området som er påvirket ligge i den ytre delen av øret eller i mellomøret (Stach, 2010). Begrepene ledningstap og konduktive tap brukes også ved slike hørselstap og viser til hvordan lyden i utgangspunktet fortsatt kan persiperes av den enkelte til en viss grad, men at lydoverføringen ikke fungerer optimalt (Falkenberg & Kvam, 2014). Felles for slike mekaniske hørselstap er at noe hindrer lyden videre inn til hørselsorganet og den blir dermed svekket. Man kan dermed si at alle lyder uansett frekvens vil bli redusert ved slike hørselstap (Tye-Murray, 2015). Mekaniske hørselstap fører ikke til total døvhet selv ved et manglende øre eller øregang, ettersom noen av disse kan behandles ved bruk av ulike hjelpemidler (Falkenberg & Kvam, 2014; Stephens & Kramer, 2010).

Hørselstapet kan også komme av at områder i det indre øret eller hørselsbanene er skadet (Stach, 2010). Ved slike tilfeller er det ikke noe fysisk som hindrer lyden i å nå det indre øret, men heller omgjøringen og tolkningen av lyden ikke fungerer som normalt (Stach, 2010). Dette refereres til som sensorinevralt hørselstap og kjennetegnes ved at lyden blir redusert eller oppleves som unormal (Stach, 2010). Ved redusert lydoppfattelse vil det si at det er noen frekvensområder er påvirket, og dermed ikke høres slik som normalt. Dette kan komme av at hårcellene i cochlea er skadet, skader som påvirker funksjonene i det indre øret (Tye-Murray, 2015). Et sensorinevralt hørselstap kan sies å være mer komplekst enn et mekanisk hørselstap på bakgrunn av at lydens ulike spektre av frekvenser blir påvirket, avhengig av hvilke frekvenser som er påvirket (Stach, 2010). Skader i det indre øret har en stor påvirkning på hørselen, i den grad at det påvirker hørselssensitivitet og ulike frekvenser. Når det gjelder skader på hårcellene i cochlea vil slike skader være permanent, ettersom hårcellene ikke kan erstattes av nye hårceller (Stach, 2010; Stephens & Kramer, 2010)

En kombinasjon av mekaniske- og sensorinevralt hørselstap kan oppstå, for eksempel

ved at noen med et sensorinevralt hørselstap får ørebetennelse og dermed opplever et mekanisk tap i tillegg (Tye-Murray, 2015).

Som nevnt blir lydinntrykkene tolket videre i hjernen, og de sentrale hørselsbanenes funksjon anses dermed som like viktige som ørets funksjon for hørselen. Skader i hjernestammen og ulike deler av hjernen refereres til som sentrale hørselstap (Laukli, 2007). Ved et sentralt hørselstap vil disse funksjonene ikke fungere som normalt på grunn av en skade i de sentrale hørselsbanene som forstyrrer tolkningen av lydinntrykkene (Stach, 2010). Slike hørselstap beskrives ved at hørselen kan tilsynelatende virke normal ved at lyden kommer fra det ytre øret og inn til hjernen på en normal måte, men det oppstår vansker når det gjelder å forstå og tolke lydene. Dette gjelder spesielt i situasjoner med støy, og med lokalisering av lyd (Tye-Murray, 2015).

### **2.2.3 Hørselsutfordringer i arbeidslivet**

Eksposering av høye plutselige lyder, eller en relativt høy lyd over en lengre periode kan føre til skade i hårcellene eller i hørselsnerven (Stach, 2010). Hva slags type støy, varighet og lydnivå vil sammen med andre faktorer spille inn på om hvorvidt det utvikles en støyskade. Arbeidstilsynet (u.å) definerer støy som uønsket lyd og nevner ventilasjonsanlegg, PC-vifte som eksempler. I tillegg nevnes det skadelig støy fra omgivelsene > 80 desibel og impulslyder > 130 desibel (Arbeidstilsynet, u.å) Når støy skal måles, måles den over tid, ettersom hvor lenge man blir utsatt for den også er viktig (Arbeidstilsynet, u.å). Støyskader gir en permanent sensorinevral skade og påvirker typisk lyder innenfor frekvensområdet på 3000 Hz til 6000 Hz. Slike hørselstap refereres til som et diskanttap (Tye-Murray, 2015). En støyskade kan progrediere og forverres, selv uten eksposering av høy lyd (Tye-Murray, 2015).

Presbycusis er en annen form for sensorinevrale hørselstap og brukes som en betegnelse for aldersbetinget hørselstap hvor den eldre typisk har et diskanttap (Tye-Murray, 2015). Slike hørselstap kommer enten av skader i det indre øret eller på hørselsnerven. Tilstanden forekommer hos 1/3 av de over 60 år og utvikler seg gradvis (NHI, 2018). Dermed kan dette tyde på at presbycusis forekommer hos flere som er en del av arbeidslivet.

Tinnitus opptrer ofte ved et hørselstap, og omtrentlig 55% av de med tinnitus har et hørselstap (Tye-Murray, 2015). I henhold til Tye-Murray (2015) beskrives slike lydfenomen som en fornemmelse av lyd uten en ekstern lydkilde. Lydene opptrer forskjellig, men beskrivelser



som ringing, susing og rasling forekommer for å nevne noen. Plagegraden av tinnitus er svært varierende, fra lite forstyrrende til alvorlige virkninger slik som depresjon og selvmordstanker. Søvnproblemer, frustrasjon og konsentrasjonsvansker er andre tilleggsvansker som har blitt beskrevet. Det sies at slike tilleggsvansker kan ha en påvirkning i den grad at det reduserer deres livskvalitet (Tye-Murray, 2015).

## **2.3 Mulige konsekvenser ved hørselstap**

### **2.3.1 Primære konsekvenser: Nedsatt lyd- og taleoppfattelse**

Felles for de ulike typene hørselstap er at lydinntrykkene i en eller annen grad blir redusert, og kan føre til at individet rett og slett ikke hører enkelte lyder eller tale (Stach, 2010). Dette kan nevnes som en primær konsekvens av hørselstap, og kan påvirke både taleoppfattelsen, kommunikasjon og lokalisering av lyd (Stach, 2010). Ved nedsatt lydoppfattelse kan personen med hørselshemming dermed ha problemer med blant annet ulike former for varsling, slik som telefon, dørklokke eller alarm (Falkenberg & Kvam, 2014). Redusert tilgang til talespråk kan få konsekvenser for blant annet begrepsutvikling, talespråk og kommunikasjon (Rygvold & Ogden, 2017).

I hvor stor grad hørselstapet påvirker disse områdene vil avhenge av hørselstapet, hvor en med et mildt hørselstap antagelig vil ha lettere for å oppfatte lyd enn en med et alvorlig eller fullstendig hørselstap ville hatt (Stach, 2010).

Evnen til å lokalisere lydkilden vil variere, avhengig av hørselstapets grad og om det er et bilateralt eller unilateralt tap (Tye-Murray, 2015). Om hørselen er like redusert på begge ører vil det ikke oppstå like store utfordringer, enn ved ulike grader av hørselstap på ørene. Ved ujevne hørselstap kan det virke som at lyden «alltid» er nærmest det gode øret (Stach, 2010). Dette kommer av at ved en normal hørsel så skygger hodet for øret som er lengst i fra lyden, mens lyden kommer både raskere og sterkere til det nærmeste øret. Ved nedsatt hørsel på det øret som er nærmest, kan det dermed skape forvirringer (Tye-Murray, 2015).

I tillegg vil et hørselstap kunne påvirke taleoppfattelsen og kommunikasjonen (Tye-Murray, 2015). Ved et mekanisk hørselstap hvor all lyden blir svekket vil dette resultere i at all talelyd blir svekket. Taleoppfattelsen blir ofte beskrevet som dempet men ikke mindre klar (Stephens & Kramer, 2010). Sensorinevralt hørselstap påvirker taleoppfattelsen ved at noen av lydene i talen blir redusert, fremfor all tale generelt. De frekvensene som er påvirket av hørselstapet vil

føre til «hull» i talen, også kalt fonemforveksling. Slike fonemforvekslinger kan føre til blant annet en forvrengning av lydinntrykket (Stach, 2010; Laukli, 2007). Dette indikerer at en person med et hørselstap kan ha problemer med å høre forskjellen på ulike ord som kanskje er relativt like når det gjelder frekvenser eller intonasjon. Eksempelvis «bil» og «mil», eller «kasse» og «masse». Disse vanskene vil forsterkes i miljøer med støy og konkurrerende lyder og kan føre til misforståelser i interaksjon med andre. (Stephens & Kramer, 2010; Rygvold & Ogden, 2017).

### **2.3.2 Sekundære konsekvenser: Utmattelse, isolasjon og fysiske plager**

Ekskluderingen fra det språklige miljøet og kravet om å tilpasse seg sitt hørselstap trekkes frem som svært belastende, og mulige konsekvenser som isolasjon, ensomhet og depresjon nevnes (Grønlie, 2005; Stephens & Kramer, 2010). Slike konsekvenser kan tolkes som sekundære konsekvenser av hørselstap, eller følgeplager. Hos en med et nyoppdaget hørselstap beskrives følelser slik som sinne, irritasjon, frykt og dårlig selvbilde. For noen vil muligens også en følelse av skyld eller skam forekomme (Stephens & Kramer, 2010).

På bakgrunn av vansker med kommunikasjon kan personer med hørselshemming oppleve hindringer i sosiale settinger (Falkenberg & Kvam, 2014). For arbeidsaktive nevnes pausen som muligens den vanskeligste situasjonen, og at flere da heller tyr til lesestoff (Falkenberg & Kvam, 2014). Studier viser også til en sammenheng mellom utmattelse og hørselstap (Alhanbali, Dawes, Lloyd & Munro, 2017; Holman, Drummond, Hughes & Naylor, 2019). Utmattelse knyttet til hørselsproblematikk viste seg å forekomme hos mange, og i ulik grad. En av studiene indikerer at grad av hørselstap ikke kan sies å være en predikerende faktor for utmattelse (Alhanbali, Dawes, Lloyd & Munro, 2017).

## **2.4 Begrepene funksjonshemming og hørselshemming**

Det ligger et viktig skille mellom begrepene funksjonsnedsettelse og funksjonshemming. Et menneske som har en funksjonsnedsettelse vil ikke nødvendigvis se på seg selv som funksjonshemmet (Normann, Sandvin & Thommesen, 2013). Begrepet har ulike tilnærminger som blant annet; en medisinsk forståelse, der funksjonshemming blir assosiert med funksjonelle begrensninger i kroppen grunnet skade eller sykdom; og en relasjonell forståelse som ser på hvordan funksjonshemming skapes i møte med individets funksjonsevne opp mot

samfunnets og dets sosiale, kulturelle og fysiske omgivelser (Vedeler, 2014). Denne studien tar utgangspunkt i en relasjonell forståelse av begrepet hørselshemming.

### **2.4.1 Gap-modellen og relasjonell forståelse av funksjonshemming**

Gap-modellen kan brukes til å illustrere misforholdet som oppstår i møte mellom individets forutsetninger og samfunnets krav til deltakelse (Tøssebro, 2010). Modellen kan sees på som en relativ eller miljørelativ modell som viser til en friksjon som oppstår når mennesker med nedsatt funksjonsevne opplever ulike barrierer i omgivelsene som i en eller annen grad hindrer deres muligheter for deltakelse (Tøssebro, 2010). Når det gjelder ansatte med hørselshemming kan slike misforhold oppstå hvor deres hørselsfunksjon ikke stemmer overens med samfunnets krav til deltakelse (Tøssebro, 2010).

Ulike tiltak kan «bygge bro» over gapet som oppstår i slike situasjoner. Dette kan gjøres gjennom å styrke individets forutsetninger ved bruk av rehabilitering, hjelpemidler og økonomisk støtte, eller tiltak i omgivelsene, slik som universell utforming, offentlig transport eller informasjonssystemer (Tøssebro, 2010). Sett i sammenheng med hørselshemming kan dette være å styrke individet ved hjelp av høreapparater, lyttetrening eller annen rehabilitering, mens det fra samfunnets side kan være å bedre lydmiljøet eller ta i bruk skriftlige beskjeder.

Stortingsmelding 40 om Nedbygging av funksjonshemmende barrierer (Sosialdepartementet, 1967) trekkes frem som første gang i politisk sammenheng at samfunn og omgivelser har blitt nevnt i forståelsen av funksjonshemming (Tøssebro, 2010). Der sies det at personer med ulike typer funksjonshemminger er en del av ethvert samfunn, og at samfunnet må tilpasse seg dem så godt det lar seg, fremfor å vente på at individet med funksjonshemming kun skal tilpasse seg samfunnet (Sosialdepartementet, 1967). Gap-modellen har senere blitt videreutviklet til en relasjonell modell, og ligger til grunne for FN-konvensjonen «Rettighetene til personer med nedsatt funksjonsevne» som Norge forpliktet seg til i 2013 (SNL, 2019). Her rettes fokuset mot samspillet mellom menneske og omgivelsene. Likevel er det uklart hvor ansvaret om å bygge bro ligger i denne modellen, om det ligger på individet eller samfunnet (SNL, 2019).

## 2.5 Hørselshemming i arbeidslivet

Ulike vansker som gjør deltakelse i arbeidslivet vanskelig kan sees på som en begrensning, hvor individet opplever det som problematisk å delta (WHO, 2011). Dette refereres ofte til som deltakelsesbegrensninger (Stephens & Kramer, 2010). En studie tok for seg de sosioøkonomiske konsekvensene av hørselstap i USA (Emmett & Francis, 2015), arbeidsledighet eller underrepresentasjon i arbeidslivet var mer sannsynlig for personer med hørselstap (62% vs 45%) (Emmett & Francis, 2015). En studie av Tøssebro (2012) som tar for seg personer med funksjonsnedsettelse viser til at blant de som oppgir hørselen som mest begrensende i hverdagen er hele 80% av disse yrkesaktive. Dette burde antageligvis sees i sammenheng med progredierende hørselstap, hvor arbeidstakerne utvikler en hørselshemming lenge etter de har kommet ut i arbeidslivet (Tøssebro, 2012).

Forskning som omhandler sykefravær viser til en høyere forekomst blant arbeidstakere med hørselstap (Kramer, Kapteyn & Houtgast, 2006). Av deltakerne med hørselstap (n=150) rapporterte 77% om sykefravær det siste året, mens i gruppen normalthørende arbeidstakere (n=60) ble det rapportert om 55% sykefravær. Blant de deltakerne som rapporterte sykefravær på grunn av stressrelaterte plager indikerte studien en høyere forekomst blant arbeidstakerne med hørselstap (26%) enn de normalthørende arbeidstakerne (7%) (Kramer, Kapteyn & Houtgast, 2006). Uførepensjon har også blitt assosiert med hørselstap (Helvik, Krokstad & Tambs, 2012). I en HUNT (Helseundersøkelsen i Nord-Trøndelag) studie med formål med å undersøke forholdet mellom hørselstap og innvilget uførepensjon ble det konkludert med at det sjeldent har blitt rapportert om tidlig pensjon med hørselstap som en hovedårsak, men at graden av hørselstap hadde en positiv sammenheng med uførepensjon (Helvik, Krokstad & Tambs, 2012).

## 2.6 Tilrettelegging og universell utforming

Tidligere studier har sett på sammenhengen mellom grad av hørselstap opp mot tilrettelegging på arbeidsplassen (Svinndal, Jensen & Rise, 2018). En studie viste til et positivt forhold mellom grad av hørselstap og sannsynligheten for tilrettelegging, spesielt for de med alvorlige hørselstap opp mot arbeidstakere med milde hørselstap. Samme studie indikerer at tilrettelegging var mer vanlig i offentlig bedrift enn privat blant de som jobbet deltid, og 30,7% (n=579) av deltakerne rapporterte at de ikke fikk tilrettelegging til tross for at de trengte det. Her var også grad av hørselstap positivt assosiert (Svinndal, Jensen & Rise, 2018).

Samme studien indikerte også at det var mindre vanlig med tilrettelegging i yrker hvor det kreves at en går mye i løpet av arbeidsdagen, enn i mer stillesittende yrker (Svinndal, Solheim, Rise & Jensen, 2018). Eksempelvis vil dette kunne gjelde i yrker slik som selger i en butikk opp mot en som jobber på kontor som antageligvis vil være mindre bevegelse i løpet av arbeidsdagen.

### **2.6.1 Hva lovverket sier om tilrettelegging**

Arbeidstilsynet viser til at arbeidsgiver skal både organisere arbeidet og legge til rette på en slik måte at arbeidstaker kan være i jobb (Arbeidstilsynet, u.å). Arbeidsmiljøloven tar for seg både krav til det psykososiale og fysiske arbeidsmiljøet (Arbeidsmiljøloven, §4-3 & 4-4). Loven stiller krav til at arbeidstakers integritet og verdighet skal ivaretas, samt at arbeidsplassen skal utformes slik at arbeidstaker har mulighet for kontakt og kommunikasjon med andre ansatte. Kravene til det fysiske miljøet bygger blant annet på en utforming av arbeidsplassen som ikke gir uheldig fysiske belastning for de ansatte, ved at blant annet støy- og lysforholdene skal ta hensyn ut fra den ansattes helse. Nødvendige hjelpemidler skal i tillegg være tilgjengelig for den ansatte (Arbeidsmiljøloven, §4-3).

Videre sier arbeidsmiljøloven (§4-6) at med arbeidstakere med redusert arbeidsevne plikter arbeidsgiver så langt det er mulig å sette i gang nødvendige tiltak slik at arbeidstaker skal kunne jobbe. Utarbeiding av en oppfølgingsplan skal utvikles sammen med arbeidstaker. Folketrygdloven (§10-6) tar for seg arbeidstakers rett til økonomisk støtte når det gjelder nødvendige og hensiktsmessige tiltak for å bedre ens funksjonsevne i dagliglivet i form av blant annet høreapparat og tolk. Dette gjelder også arbeidsplassen i form av tilrettelegging av det fysiske miljøet (Folketrygdloven, §10-7).

### **2.6.2 Ulik tilrettelegging på arbeidsplassen**

Arbeidstilsynet trekker frem aktuelle tiltak som blant annet går på fysiske eller ergonomiske tiltak, modifisering av arbeidstiden, omorganisering av arbeid og arbeidsoppgaver og teknisk utstyr (Arbeidstilsynet, u.å). Stephens og Kramer (2010) tar for seg ulike tiltak på arbeidsplassen ved å dele de inn i (1) modifikasjon av arbeidsoppgaver, (2) modifikasjon av arbeidstiden (3) modifikasjoner av arbeidsmiljøet. I tillegg vil det her skrives om ulike tiltak rettet mot kommunikasjon på arbeidsplassen i form av organisatoriske tiltak samt tekniske tiltak.

## **Modifisering av arbeidsoppgaver og arbeidstiden**

Når det gjelder endringer av arbeidsoppgaver innebærer dette oppgaver som er krevende med tanke på hørselshemmingen (Stephens & Kramer, 2010). Dette kan både foregå ved å fjerne de mindre viktige arbeidsfunksjonene eller å fjerne arbeidsoppgaver som oppleves som krevende for den ansatte. Krevende oppgaver kan eksempelvis være telefonhåndtering eller fellesmøter (Stephens & Kramer, 2010). Stephens og Kramer (2010) legger likevel trykk på at slike modifiseringer burde gjøres med påpasselighet, da noen kan oppleve slike tilpasninger som påminner av den ansattes vansker, i tillegg til å indikere at jobben ikke er passende for den ansatte (Stephens & Kramer, 2010, s. 118)

Modifiseringer av arbeidstiden har som mål å hindre at den ansatte utsettes for krevende situasjoner (Stephens & Kramer, 2010). Stephens og Kramer (2010) beskriver hvordan møter burde foregå på morgenen på grunn av mer energi og at hørselsvanskene kan bli verre utover dagen. I tillegg beskrives pauser som slike modifiseringer, både i løpet av dagen, men også som hele dager (Stephens & Kramer, 2010, s. 118).

## **Modifisering av arbeidsmiljøet**

Ved å gjøre ulike endringer eller grep på arbeidsplassen kan blant annet lyd miljøet bedres (Stephens & Kramer, 2010). Et bedre lyd miljø vil kunne gjøre det lettere for den ansatte med hørselshemming å få med seg og bidra i samtalen, i tillegg til å muligens gjøre arbeidsdagen mindre krevende med tanke på støy og et økt behov for konsentrasjon. Ved å tilrettelegge arbeidsplassens akustikk kan unødvendig støy reduseres (Stephens & Kramer, 2010, s. 118). Slike akustiske tiltak beskrives nærmere andre steder som porøse materialer som absorberer for lyden. Disse er ment for å blant annet dempe etterklangen (Tye-Murray, 2015; Laukli, 2007). Ved å sette opp lydabsorberende plater og tekstiler, enten i vegger eller taket kan dette fungere som lydisolerende i tillegg (Laukli, 2007). I tillegg blir det å fjerne maskiner slik som printere nevnt som modifisering av arbeidsmiljøet, da slike elementer kan generere unødvendig støy (Stephens & Kramer, 2010, s. 118)

## **Tilrettelegging rettet mot kommunikasjon**

Ved å bruke ulikt utstyr som forsterker tale og gode rammer for kommunikasjon kan det blir enklere for en med hørselshemming å både følge med å delta i kommunikasjon (Laukli, 2007). Høreapparater er et slikt hjelpemiddel som kan forsterke talen for den enkelte (Tye-

Murray, 2015). En rogerpenn er et annet lignende hjelpemiddel som kan fungere i en samtalesetting (Phonak, u.å). Rogerpennen består av en mikrofon og en sender som viderefører lyden til høreapparatet eller andre forsterkere. Dette er et mobilt hjelpemiddel og kan brukes av både den hørselshemmede selv rundt halsen eller i hånden, men kan også brukes av andre i samtalen (Phonak, u.å).

Ulike tiltak kan bedre kommunikasjonen på arbeidsplassen for ansatte med hørselshemming (HLF, u.å; Laukli, 2007). Dette er tiltak slik som hvordan den ansatte kan plassere seg best mulig i situasjonen, slik som å ikke sitte med ryggen til og ha lyskilden i ryggen, samt ta i bruk tilgjengelige hjelpemidler blir nevnt (Laukli, 2007). Som kollega kan også noen enkle grep slik som å snakke tydelig, ikke ha hånda foran munnen og se på den ansatte være gunstig (Laukli, 2007). Slike tiltak kan sees på som rammer og organisering som kan gjøres på den aktuelle arbeidsplassen.

Bruk av teknologiske systemer og programmer er i vekst, og samtaler går mer og mer over til å være skriftlige ved bruk av ulike chatter, e-post og forum. Ulike programmer som kan gjøre tale om til skrift, bruk av epost eller forum for formidling av fellesbeskjeder og informasjonsskjermer kan brukes slik at ansatte med ulike grader hørselshemming lettere får med seg informasjon (Tye-Murray, 2015).

### **2.6.3 Universell utforming**

Med universell utforming menes det at så langt det er teknisk og praktisk mulig skal tas hensyn til alle brukergrupper (Sosialdepartementet, 1967). Når vi snakker om å tilpasse fra samfunnets side er det som regel snakk om universell utforming. Likestillings- og diskrimineringsloven §17-23 (2017) om Universell utforming viser til utforming og tilrettelegging av fysiske forhold i den grad at flest mulig individer uavhengig av funksjonsnedsettelse kan benytte den aktuelle bedriftens alminnelige funksjoner. Dette inkluderer informasjons- og kommunikasjonsteknologi på arbeidsplassen (Likestillings- og diskrimineringsloven, 2017).

Begrepet tilgjengelig er sentralt i beskrivelser av universell utforming, og omhandler at alle skal ha lik tilgang på deltakelse og informasjon i samfunnet (HLF, u.å). Når det gjelder ansatte med hørselshemming kan slike tiltak og utforminger omhandle god akustikk gjennom tiltak slik som lydabsorberende materialer for å bedre lydmiljøet, men også informasjonsskjermer, som kan sørge for at alle får lik tilgang til informasjon i form av

skriftlig og visuell formidling (HLF, u.å; Stach, 2010). Forskning viser at personer med hørselstap vil ha stor nytteverdi av universell utforming når det gjelder hørselsvennlige miljøer (Dong & Guerette, 2013). Likevel er det lite som indikerer at det i Norge har blitt en forbedring i forhold til universell utforming rettet mot hørselstap, ettersom det for eksempel kan virke som det har vært en økning av åpne landskap på arbeidsplasser (Svinndal, Solheim, Rise & Jensen, 2018).



## 3 Metode

Studiens problemstilling er nødvendig å ta i betraktning ved valg av metode. Maxwell (2013) påpeker at valg av ugunstig metode kan føre til en feilaktig utførelse og dermed påvirke prosjektets resultat. Kvalitative metoder er godt egnet i studier hvor formålet er innsikt i menneskers individuelle forståelser eller oppfatninger av et fenomen eller en situasjon (Dalen, 2013). Dette nevnes som et overordnet mål under kvalitativ forskning (Dalen, 2013). En slik metodologisk tilnærming kan gi en dypere forståelse av hvordan mennesker forholder seg til egne livssituasjoner, hvordan fenomener henger sammen med mennesker samt kontekster. Dette står i kontrast til kvantitativ metode hvor datamaterialet bygger på tall og tar for seg variabler og forholdet mellom disse, og med et formål om å teste en gitt hypotese (Maxwell, 2013). På bakgrunn av dette ble kvalitativ metode valgt for å skaffe innsikt i hvordan arbeidsgivere ser på tilrettelegging for ansatte som opplever en hørselshemming i arbeidslivet.

I kvalitativ forskning står forskerens rolle sentralt og kan betraktes som et verktøy under store deler av prosessen (Dalen, 2013). Forskeren er med på å påvirke blant annet problemstillingen, perspektiv, metode og utvalg. Det er tilnærmet umulig at forskeren selv ikke påvirker studien, men det er dermed nødvendig å være klar over hvordan det kan påvirke studien (Maxwell, 2013).

### 3.1 Intervju som metode

For innsamling av data ble det i Studien brukt et kvalitativt forskningsintervju. Et intervju handler om å utveksle synspunkter eller tanker mellom to eller flere personer om et felles tema, og har som formål å skaffe informasjon som er detaljert og mer beskrivende fremfor forklarende (Dalen, 2013). Slike intervjuer sies å være godt egnet for å få frem deltakernes egne erfaringer, tanker og følelser (Dalen, 2013). Intervjuer varierer likevel når det gjelder antall deltakere, utforming av spørsmål og utforming av intervjuet, ut ifra intervjuets formål. Dette vil si at med ulike problemstillinger vil det være ulike former for intervjuer som vil være best egnet for å få svar på den valgte problemstillingen (Dalen, 2013).

Begrepet «livsverden» i kvalitative forskningsintervju har som formål å forstå verden fra den enkeltes perspektiv (Dalen, 2013). Dette omfatter deltakernes subjektive opplevelser av for eksempel hverdagen, og hvordan deltakerne forholder seg til denne (Dalen, 2013). Begrepet setter søkelys på opplevelsedimensjonen, og ikke kun en beskrivelse av forholdene rundt

(Dalen, 2013). Begrepet livsverden i dette Studien kom frem som enkelte arbeidsgiveres individuelle syn på tilrettelegging for ansatte med hørselshemming, og deres beskrivelser av tilrettelegging.

### **3.1.1 Forforståelse i kvalitative forskningsintervju**

At kvalitative forskningsintervjuer vil være farget av forskeren kan bli sett på som en ulempe, og har tidligere blitt sett på som bias (Maxwell, 2013). Bias kan forkomme i forskning på grunn av feil eller unøyaktigheter, enten ved rekruttering av deltakere, valg av metode eller under vurdering av resultatene (SNL, 2018). Det hevdes likevel at det å løsrive forskeren helt og holdent fra studien kan skape begrensninger, eksempelvis ved at en går glipp av viktige refleksjoner og momenter (Maxwell, 2013). Noen hevder til og med at bias kan bli en ressurs ved at forskerens ståsted og kunnskap kan bidra til innsikt og forståelse (Malterud, 2017).

Ved å bli klar over sin egen forforståelse som forsker kan man minimere unødvendig eller uheldig påvirkning på studien (Malterud, 2017). Forforståelse beskrives som en ryggsekk forskeren bringer med seg, og kan påvirke både måten vi samler data på og hvordan vi analyserer den (Malterud, 2017). Ryggsekkmetaforen beskriver også hvordan denne forforståelsen forskeren bringer med seg både kan slå ut positivt i den grad at vi kan ha med en matpakke som gir næring og styrke, men også som en svakhet som kan gjøre at vi kun tenker på det vi bærer med oss og glemmer å se rundt oss på veien. Denne såkalte ryggsekken består av forskerens erfaringer, hypoteser, faglige perspektiv og teoretiske referanseramme (Malterud, 2017). Ved å identifisere nettopp hvilke erfaringer og hypoteser en bærer med seg og hva slags teoretiske referanserammer og faglig bakgrunn en har, kan man bli klar over hva man bærer med seg og dermed minimere påvirkningen. Dette burde skrives opp og hentes frem underveis i forskningsprosessen (Malterud, 2017).

Malterud (2017) trekker frem noen spørsmålsformuleringer for å bli klar over sin egen forforståelse. Blant annet hva slags erfaringer man har på det aktuelle temaet, hva man forventer å finne og hvorfor. Hva slags faglig perspektiv eller ståsted man har samt teoretiske referanserammer blir også trukket frem (Malterud, 2017). Ved bruk av disse spørsmålsformuleringene skrev jeg ned min forforståelse, som ble tatt opp i utforming av intervjuguider og hyppig i analyseprosessen. Jeg kunne dermed bruke den til å reflektere over ulike valg jeg tok underveis, både når det gjaldt spørsmålsformuleringer eller hvordan jeg tolket datamaterialet.

## 3.2 Innsamling og datahåndtering

### 3.2.1 Rekruttering og utvalg

For å få et passende utvalg deltakere som kunne belyse studiens problemstilling falt valget på å ta kontakt med arbeidsgivere på ulike arbeidsplasser. I første omgang ble to organisasjoner kontaktet som muligens kunne sette meg i kontakt med arbeidsgivere som har ansatte som opplever en hørselshemming i arbeidshverdagen. Dette viste seg å være problematisk med tanke på taushetsplikt for deres brukere. Inklusjonskriteriet om at arbeidsgiverne måtte ha erfaring med ansatte med hørselshemming ble dermed fjernet. Dette gjorde at jeg kunne rekruttere basert på ønske om hva slags type bedrifter som var ønskelige og som jeg mente kunne bidra til et bredt utvalg av arbeidsplasser.

Når det gjelder antall deltakere var det ønskelig å komme i kontakt med mellom fire til seks arbeidsgivere eller ledere på arbeidsplasser. Ulike arbeidsgivere ble kontaktet gjennom mail eller muntlig, hvor studien ble presentert ved bruk av et informasjonsskriv. Dette ga en kort fremstilling av studien og hva deltakelse for dem vil innebære. Av de som ble kontaktet var det flere som ikke svarte eller takket nei. Med tanke på oppgavens omfang og tidsperspektivet endte jeg med fire arbeidsgivere hvor tre av fire var kvinner. I fremstillingen av utvalget ble det valgt å bruke spenn når det gjelder antall ansatte og antall år som arbeidsgiver/leder som en del av anonymiseringen.

Tabell 1: Oversikt over deltakere og bakgrunnsinformasjon

Deltakere	Type virksomhet	Antall ansatte	Arbeidserfaring som leder / arbeidsgiver (i år)
Arbeidsgiver 1	Detaljhandel	1-5	1
Arbeidsgiver 2	HR avdeling	1-5	10
Arbeidsgiver 3	Bibliotek	11-15	1
Arbeidsgiver 4	Dagligvare	30-35	8

### 3.2.2 Semi-strukturerte intervjuer

Semi-strukturerte intervju ble tatt i bruk. Dette er en form for intervjuer som baserer seg på et tema med utvalgte spørsmål som gir rom for en dynamisk samtale på tvers av tema. Slike

intervjuer refereres også til som dybdeintervjuer (Malterud, 2017). Selv om disse intervjuene ikke har en fast struktur betyr det ikke at de gjøres uten mål og mening. Det åpner heller for at samtalen kan bevege seg og utvikle seg, uten at intervjueren nødvendigvis styrer intervjuet. Slike semi-strukturerte intervjuer er rettet mot bestemte temaer som er valgt ut på forhånd (Dalen, 2013). Med tanke på studiens formål om å innhente tanker om et spesielt tema – tilrettelegging i arbeidslivet for ansatte med hørselshemming, ble semi-strukturert ansett som passende.

Intervjuguide for slike intervju vil inneholde sentrale temaer og spørsmål som er ment for å dekke hovedområdene studien tar for seg, og skal minne oss på temaene fremfor en fastsatt rekkefølge og oppbygning på spørsmålene (Dalen, 2013; Malterud, 2017). Temaer som ble dekket i denne studiens intervjuguide var følgende; Tilrettelegging sett fra arbeidsgivers perspektiv, hvordan tilrettelegging kan gjøres i de ulike arbeidssituasjonene og eventuelle utfordringer og hva de tenker om ansattes vansker med å be om tilrettelegging.

Når det gjelder selve spørsmålets formulering burde disse stilles på en slik måte at arbeidsgiverne åpner seg og forteller med egne ord om sine opplevelser (Dalen, 2013). Dermed er spørsmål hvor arbeidsgiveren bes om å beskrive deres opplevelse eller deres erfaringer med det aktuelle temaet best egnet (Malterud, 2017). Beskrivende spørsmål ble brukt i intervjuet, samt oppfølgingsspørsmål hvor det var et behov for å utdype svaret (Dalen, 2013). Ved å ta i bruk slike spørsmålsformuleringer får arbeidsgiveren mulighet til å fortelle med egne ord, uten at forskeren begrenser svaret. Om spørsmålet formuleres slik at arbeidsgiveren begrenses i svaret sitt, kan en gå glipp av viktig informasjon (Dalen, 2013). Slike begrensninger kan være det vi kaller ledende spørsmål, hvor den som blir intervjuet på en eller annen måte blir styrt i en retning når det gjelder svaret på spørsmålet (Dalen, 2013).

Ettersom det ikke var et inklusjonskrav at arbeidsgiverne selv skulle ha erfaring med ansatte med hørselshemming fikk spørsmålene også en fiktiv vri. En situasjon ble beskrevet som den ansatte oppholdt seg i på den aktuelle arbeidsplassen, samt hvilke vansker den ansatte kunne ha i denne situasjonen med tanke på hørselshemming. Dette kunne være at arbeidsgiveren skulle se for seg en kassesituasjon hvor den ansatte hadde vansker med å oppfatte hva kundene sa, eller at den ansatte ble sliten av all lyden i kassa.

### **3.2.3 Rammene rundt intervjuet**

I forkant av hvert enkelt intervju ble intervjuguiden utformet for å passe den aktuelle arbeidsplassen. Dette ble gjort ved å ta for seg arbeidsplassen og se på hvilke rom de typisk oppholder seg i og hvordan en arbeidsdag typisk ser ut. Likevel måtte jeg underveis i intervjuene få frem hvilke situasjoner og rom de faktisk oppholdt seg i, og hvordan disse situasjonene så ut.

Av intervjuene foregikk tre av dem på arbeidsgivers private kontor, mens ett ble tatt på privat område ettersom et privat rom på arbeidsplassen ikke var tilgjengelig. Alle ble foretatt under rolige omgivelser uten form for forstyrrende elementer eller mennesker. Etter en kort samtale ble det samlet inn samtykke for å delta til intervju og deretter fylte arbeidsgiverne ut bakgrunnsopplysninger (Se tabell 1). Videre ble studien og dens formål kort presentert, samt rammer for intervjuet og arbeidsgiverens rettigheter som deltakere. Intervjuene hadde en varighet på mellom 32 og 40 minutter.

### **3.2.4 Lydopptak og datahåndtering**

For å enkelt få med seg hva arbeidsgiverne beskrev i intervjuene ble det brukt lydopptaker. Dette gjorde også at jeg som intervjuer kunne løsrives fra å skrive ned det som ble sagt, og dermed være mer tilstedet. Lydopptaket ble gjort via mobilapp «Nettskjema-diktafon» som er utviklet av Universitetet i Oslo. Dette gjør håndteringen av lydfilene svært forsvarlig ettersom lydfilene ikke kan spilles av fra telefonen. Lydfilene krypteres på telefonen og mellomagres til nett er tilgjengelig. Dermed blir lydopptaket sendt direkte til et privat opprettet Nettskjema hvor det kan bli hentet ut kun ved innlogging (Nettskjema, UiO). Lydopptakene ble slettet fra Nettskjema etter det ble lagret på en privat pc med passord. Etter at lydfilene ble transkribert ble filene slettet. Under transkriberingen ble alt av opplysninger som kunne si noe om hvem arbeidsgiver var eller arbeidsplassen anonymisert.

Ved å ta i bruk lydopptak og transkribering foregår det likevel en datareduksjon, og begrenser datamaterialet i en viss grad. Ettersom det er et lydopptak under selve intervjuet blir ikke det som blir sagt utenom lydopptaket dokumentert, med mindre det noteres underveis. I tillegg faller unik data som kroppsspråket og tonefall bort, som eventuelt kunne ha blitt dokumentert ved bruk av videoopptak.

Under transkribering av lydopptakene foregår en ytterligere datareduksjon. Om du ikke transkriberer ved å ta i bruk tegn for pauser, intonasjon eller tonefall for eksempel kan

viktig informasjon gå tapt. For å hindre slik datareduksjon ble det tatt notater underveis i intervjuet, og ved eventuell informasjon som ikke kom med på lydopptaket skrev jeg ned dette etter intervjuet var ferdig. Det var viktig å ta disse notatene så raskt som mulig mens det lå ferskt i minnet. Det samme gjaldt transkriberingen, og dermed ble intervjuene transkribert samme eller påfallende dag.

### **3.3 Metodisk analyse – Systematisk tekst kondensering**

Analysemetoden systematisk tekst kondensering (STK) er en analytisk reduksjon av data, som foregår ved et bytte mellom å ta materialet ut av den konteksten utsagnet er satt inn i, og deretter tilbake til konteksten (Malterud, 2012). Metoden ble utviklet av Malterud med hensikt om å gi nybegynnere en enkel forklaring til hvordan en analyseprosess kan gjøres, som både er systematisk og overkommelig. Metoden består av fire ulike steg som blir forklart nærmere nedenfor; (1) Helhetsinntrykk – fra kaos til temaer, (2) Meningsbærende enheter – fra temaer til koder og sortering, (3) Kondensering – fra kode til mening og (4) Syntese – fra kondensering til beskrivelser, begreper og resultater (Malterud, 2017).

For å analysere intervjuene i studien ble det brukt NVivo 12. NVivo er et analyseprogram utviklet for organisering og analysering av kvalitativ data. I denne studien ble ett intervju tatt for seg om gangen. Etter å ha tatt for seg to av de fire intervjuene ble det nødvendig å vurdere prosessen og arbeidet med analysen. Dette ble gjort for å se nødvendige eller mulige justeringer, og tidlig ta tak i eventuelle påvirkninger fra min egen forforståelse.

#### **3.3.1 Helhetsinntrykk – Steg 1**

Det første steget i analyseprosessen går ut på å skaffe seg et overblikk over datamaterialet. Malterud (2017) tar i bruk en skittentøymetafor for å forklare de ulike stegene, hvor vi starter med en haug med skittentøy. Klærne skal først vaskes og sorteres. Dette starter med en gjennomlesing av datamaterialet, sett med et fugleperspektiv. Dette kan med fordel gjøres i en uformell setting fremfor ved et skrivebord, som Malterud (2017) hevder kan motvirke fristelsen for å systematisere datamaterialet i denne delen av analyseprosessen. Etter en gjennomgang av data materialet skal foreløpige temaer som peker seg ut skrives ned (Malterud, 2017). Om vi ser tilbake på klesvaskmetaforen skal en ta en rask titt på klærne og få en oversikt over dem, og dele dem inn i hovedgrupper (Malterud, 2012).

Tidlig i prosessen ble det lagt merke til hvor lett det ble å tenke tilbake på intervjuguiden og la dette farge utvelgelsen av foreløpige temaer. Ved å ta en liten tenkepause underveis i lesingen av datamaterialet fikk jeg reflekterte over hva arbeidsgiverne sa, fremfor hvilket spørsmål de svarte på. Ti temaer ble trukket frem hvor flere av de ble tolket til å handle om lignende temaer. Til slutt stod det igjen syv foreløpige temaer for første delen av analysen. Disse handlet blant annet om ansvar for tilrettelegging, kommunikasjon på arbeidsplassen, ulike måter å tilrettelegge på og hvilke elementer eller situasjoner ved arbeidsplassen som kan være vanskelig å tilpasse.

### **3.3.2 Meningsbærende enheter – Steg 2**

I det neste steget begynner systematiseringen av datamaterialet og selve dekontekstualiseringen. Dette vil si å ta det relevante ut av sin opprinnelige kontekst. Om vi ser på klesvaskmetaforen skal klærne her plasseres i en kommode. Kommoden er flatpakket og må derfor settes sammen slik at skuffene passer best mulig til de ulike typene av rene klær den skal inneholde (Malterud, 2017). Her skal meningsbærende enheter identifisere og organiseres. Dette er de delene av datamaterialet som inneholder nyttig informasjon og kan si oss noe om studiens problemstilling. Her opererer man linje for linje, og merker seg det som er relevant (Malterud, 2012; Malterud, 2017).

Så begynner selve kodingsprosessen og sorteringen av det som er relevant inn i de foreløpige temaene fra steg 1. (Malterud, 2017). Disse blir kodet med en slags merkelapp, som har som formål å samle de ulike utsagnene som har noe til felles (Malterud, 2017). Her vil det være nødvendig å sette sammen kommoden vel vitende om at det vil være behov for justeringer underveis. Skuffene vil bli merket med de foreløpige merkelappene, og klærne plasseres i passende skuff. Merkelappene må muligens justeres underveis og vi ser kanskje at noen av skuffene inneholder de samme klærne, eller at de kan plasseres i flere enn én skuff. Om dette forekommer ofte kan det tyde på at de med fordel kan slås sammen, eller reformuleres (Malterud, 2017).

Etter å ha sett på to av intervjuene ble hva som lå under de ulike temaene gått igjennom. Disse ble vurderte om noe burde justeres eller endres. Her ble det sett etter fellestrekk ved de meningsbærende enhetene. Her ble noen av temaene endret, og noen ble vurdert endret eller slått sammen. De mulige endringene og justeringene ble notert ned, slik at de kunne vurderes videre etter gjennomgang av alle fire intervjuene. Etter å ha kodet alle de fire intervjuene ble

det utformet tankekart for hvert enkelt tema med de ulike utsagnene under dem, for å se eventuelle muligheter og koblinger mellom de ulike temaene. Dette resulterte i ni overordnede temaer, som senere ble endret til fem temaer. Videre blir disse omtalt som kodegrupper. Flere meningsbærende enheter fra datamaterialet ble kodet i flere kodegrupper, ettersom de sa noe om flere av temaene. Flere subkoder ble også utviklet under hver enkelt kodegruppe.

### **3.3.3 Kondensering – Steg 3**

Videre i analyseprosessen foregår en systematisk uthenting av mening ved å komprimere materialet (Malterud, 2017). Denne delen av analyseprosessen kalles kondensering (Malterud, 2017). Her vil det komme frem om det er noen kodegrupper som inneholder få meningsbærende enheter eller mange. Det vil da bli nødvendig å vurdere om disse burde legges under andre kodegrupper eller om de burde fjernes fra materialet. Det kan også forekomme behov for å dele opp kodegrupper som har mange meningsbærende enheter (Malterud, 2017). Med tanke på klesmetaforen vil denne delen av analysen innebære å gi skuffene en merkelapp som sier noe om hva de inneholder samt en justering underveis etter hvert som vi ser hva som får plass i skuffene (Malterud, 2012). Dermed sitter vi ikke lengre igjen med mange tekstsider, men heller et mindre antall kodegrupper som kan si oss noe om den aktuelle problemstillingen (Malterud, 2017).

De ulike skuffene skal nå ha merkelapper og innhold som skiller seg fra hverandre. Videre skal plaggene i skuffene sys sammen og dermed danne et grunnlag for det plagget som til slutt skal stilles ut. Her skal alle de gjenværende plaggene brukes (Malterud, 2017).

I denne delen av analysen ble datamaterialet redusert og endret i flere omganger. Det var nødvendig å bruke god tid og gå tilbake flere ganger. Dette gjorde at kodene også ble mer konsentrerte. Her ble både den nedskrevne forforståelsen og problemstillingen aktivt brukt, for å kunne kvitte seg med overflødig materiale. Resultatet ble fem kodegrupper med to til fire subkoder under.

Ved å ta i bruk kodegruppene utvikles kunstige sitater skrevet i «jeg» form. Slike kunstige sitater kaller Malterud (2017) for kondensater, og er ment til å sammenfatte de meningsbærende enhetene i hver enkelt kodegruppe (Malterud, 2017). Det ble valgt å skrive kondensatene ut ifra subkodene under kodegruppene. Kondensatene fungerer som



arbeidsnotater og er et grunnleggende steg i STK og utgangspunktet for resultatene i det fjerde steget (Malterud, 2017). Kodegruppene som ble brukt var;

1. Ansvar og aksept
2. Behov for å trekke seg tilbake
3. Kommunikasjon kan by på vansker
4. Tilgjengelighet på arbeidsplassen
5. Tiltak som kan brukes for å styrke kommunikasjonen

Kondensatet er ikke et sitat, men skal inneholde de meningsbærende enhetene til hver subkode (Malterud, 2017). De skal kunne gjenfortelle hva deltakerne har sagt med egne begreper og ord. Bakgrunnen til å bruke «jeg» formen i kondensatene er for å ikke glemme at de representerer deltakerne og for å være så tekstnære som mulig på materialet (Malterud, 2017). Deretter velger man ut et gullsitat, som er et reelt sitat fra datamaterialet. Her ser man etter det mest beskrivende sitatet som omfatter koden (Malterud, 2017). Under kommer et utdrag fra et av kondensatene under koden *ansvar og aksept* og tilhørende gullsitat:

*For at vi skal kunne tilrettelegge må jeg jo som arbeidsgiver vite at det er et behov, så da må den ansatte si ifra. Så jeg vil si at de har et ansvar om å utrykke at det er et behov. Det er ikke sikkert de vet selv heller hva de trenger, og da må vi finne ut av det. Men jeg forstår at det kan være vanskelig, alt etter hva slags erfaringer de har med det fra tidligere. Hvilket forhold de har til det. Det hadde sikkert jeg også syntes, jeg hadde sikkert ikke sagt ifra selv med mindre det var krise. Så jeg må jo respektere deres følelser også.*

Gullsitat:

*«Og det er veldig avhengig av at deltakerne klarer å si ifra, fordi man kan jo ikke lese tankene. Og det jobber vi veldig mye med i den coachingen da, at du må, det er ditt ansvar å si ifra også. For alle vet ikke hvordan det er å ha et hørselstap.» - Arbeidsgiver 2, HR avdeling*

### **3.3.4 Syntese – Steg 4**

I det siste steget skal bitene settes sammen igjen og puttes tilbake i konteksten (Malterud, 2017). Her er det ønskelig med en analytisk distanse til datamaterialet for å utarbeide en analytisk tekst. Denne delen av analysen vil bli presentert som en sammenfatning av

datamaterialet og senere som funn. Det trekkes frem at dette skal gjøres på en lojal måte ovenfor deltakerne selv, og skal både gi leseren innsikt og tillit. Likevel skal forskeren ta ansvar for sine egne tolkninger (Malterud, 2017). I den aktuelle studien var det dermed i dette steget viktig å ha arbeidsgiverne i fokus og ikke la seg se blind på egne tolkninger og teoretiske begreper. Til forskjell fra de tidligere stegene hvor de har tatt for seg løsrevde tekstdeler vil en nå vurdere om de endelige resultatene fortsatt gir en gyldig beskrivelse i den konteksten den tidligere ble løsrevet fra (Malterud, 2017). Tilbake til klesmetaforen vil dette steget innebære å bruke det sorterte innholdet i skuffene til å sy nye plagg. Disse skal få nye navn og senere bli vist frem på en utstilling (Malterud, 2017).

De analytiske tekstene ble utarbeidet basert på hvert enkelt av kondensatene fra forrige steg. Likevel ble det her nok en gang foretatt endringer og justeringer, og de analytiske tekstene fikk nye overskrifter. Disse blir skrevet i tredjeperson ettersom vår rolle som forsker her blir å gjenfortelle datamaterialet som ny kunnskap (Malterud, 2017; Malterud, 2012). Hvert kondensat får sitt eget avsnitt og vi tar med oss de tilhørende gullsitatene. Til tross for at disse avsnittene skal gjenfortelle det som er sagt, skal de dermed ikke bestå av oppramsede sitater (Malterud, 2017). Avsnittene ble først skrevet uten overskrift. Selv om tekstene tok utgangspunkt i kondensatene fra forrige steg, ble det gjort endringer også i dette steget med at noen deler av de ulike kondensatene ble flyttet på. Kondensater som omhandlet noe av det samme ble slått sammen. Slike endringer kan komme av at man får øye på subkoder som ikke har sterk nok forankring og det blir dermed vurdert om det skal tas bort eller om det hører til et annet sted (Malterud, 2012). Dette gjør at hver enkelt analytisk tekst også vil inneholde flere avsnitt med tilhørende illustrerende sitater.

Når den analytiske teksten er ferdigstilt, vurderer vi om gullsitatet som vi identifiserte i steg 3 fortsatt illustrere deler av den nye tilhørende teksten. Sitatene skal ikke bevise at funnene stemmer, men fungere som fargerike og typiske eksempler som utdyper det som den analytiske teksten forteller (Malterud, 2017). Videre gis de ulike analytiske tekstene en overskrift som sammenfatter hva det handler om (Malterud, 2012).

### **3.4 Pålitelighet og gyldighet i kvalitativ forskning**

Begrepene reliabilitet og validitet benyttes i forskning for å redegjøre for kvaliteten (Dalen, 2013). Likevel er dette begreper som er nært knyttet til kvantitativ forskning og det diskuteres derfor om begrepene er passende når det gjelder kvalitativ forskningsmetode (Dalen, 2013). I

kvalitative studier er det dermed nødvendig å definere disse begrepene noe ulikt. Videre blir reliabilitet omtalt som pålitelighet og validitet som gyldighet.

### **3.4.1 Pålitelighet**

Studiens pålitelighet omhandler om hvorvidt den kan etterprøves av andre og gi samme resultat ved bruk av metoden som er brukt (Dalen, 2013). Å etterprøve en intervjustudie er derimot utfordrende, ettersom et intervju aldri vil bli helt likt ved gjentakende gjennomføringer (Dalen, 2013). Ettersom denne studien tok i bruk semi-strukturerte intervjuer blir etterprøving spesielt problematisk, ved motsetning til et strukturert intervju hvor spørsmålene er like under alle intervjuene. Likevel inneholdt intervjuguiden visse hovedspørsmål som var nødvendig for studiens hensikt og problemstilling. Disse spørsmålene var gjennomgående i alle intervjuene og skaper en viss ramme som eventuelt kunne ha blitt etterprøvd av andre. Samtidig vil individene antageligvis endre seg over tid og dermed ikke nødvendigvis svare det samme på spørsmålene ved en annen anledning.

Redegjøring av analyseprosessen trekkes frem som en måte å argumentere for påliteligheten i kvalitative studier (Dalen, 2013; Kvale & Brinkmann, 2015). Målet er å gjøre forskningsprosessen så transparent som mulig ved å vise prosessen stegvis på en oversiktlig måte. Dette ble gjort ved å beskrive alle leddene i prosessen, både når det gjaldt rekruttering av deltakere/arbeidsgivere, rammene rundt intervjuet, vedlagt intervjuguide samt en gjennomgang av analysen og stegene i den. Dette er viktig for å gi leseren eller en som vil etterprøve studien mulighet til å se for seg gjennomføringen av prosjektet (Dalen, 2013).

### **3.4.2 Gyldighet**

Når man snakker om studiens gyldighet omhandler dette om hvorvidt studien undersøker det den er ment til å undersøke (Kvale & Brinkmann, 2015). I rollen som forsker må man dermed reflektere om hvorvidt den valgte metoden representerer en logisk vei til kunnskap som kan belyse problemstillingen. Ved bruk av en upassende metode kan man heller ikke forvente resultater som gir tilstrekkelig kunnskap (Malterud, 2017). Dalen (2013) trekker frem forskerrollen, utvalg, metodisk tilnærming, datamaterialet, tolkninger og analytisk tilnærming som en del av studiens gyldighet.

I forhold til intervju kan feiloppfatning av hva intervjupersonen mener bli sett på som en trussel for gyldigheten. Ved at intervjueren regelmessig sjekker at en har forstått hva som

har blitt sagt riktig kan denne sikres til en grad både underveis i intervjuet samt stille seg kritisk til materialet i etterkant (Dalen, 2013; Malterud, 2017). I studien ble dette gjort ved gjentagende spørsmål hvor arbeidsgiveren ble bedt om å beskrive nærmere hva hun/han mente eller ved å be arbeidsgiverne bekrefte at det ble oppfattet riktig. Når det gjelder i etterkant av intervjuet ble både transkripsjonene skrevet kort tid etter intervjuet og den nedskrevne forforståelsen aktiv brukt i analysen. Ved å være klar over sin egen forforståelse og stille seg kritisk til egne tolkninger kan en minimere trusler mot studiens gyldighet (Malterud, 2017).

I analysen ble en også nødt til å gå tilbake flere ganger, enten i analysen eller tilbake til transkripsjonene. Dette gjaldt spesielt når de analytiske tekstene skulle skrives, og det var nødvendig å gå tilbake til rådataen i form av transkripsjonene for å sjekke om det man skrev faktisk stemte overens med det som ble sagt. Her opplevde jeg flere ganger at jeg hadde skrevet noe i de analytiske tekstene som ikke helt stemte overens, og det ble dermed endret. Likevel kan jeg ikke med sikkerhet si at forforståelsen ikke har påvirket verken prosessen, analysen eller resultatet.

### **3.5 Forskningsetiske hensyn**

Ved forskning plikter en å følge enkelte etiske lover og retningslinjer. En del av slike etiske hensyn er å melde inn sin forskning til Norsk samfunnsvitenskapelig datatjeneste (NSD), hvor det blant annet beskrives hvilket formål studien har, hvilke metode som skal brukes og hvilke opplysninger som skal håndteres om deltakerne. NSD har godkjent forskningen som har blitt gjort i denne studien (se vedlegg A, referanse nr: 708638).

Når det gjelder deltakerne i studien, arbeidsgiverne, ble disse informert om studien ved bruk av et informasjonsskriv som ble utformet basert på NSD sin egen mal. Dette inneholdt også et samtykkeskjema der de måtte krysse av på at de samtykket til et intervju. I tillegg ble formålet med studien og bruk av lydopptak og håndtering av dette og personopplysninger lest opp før vi startet intervjuet. Her ble det også informert om deres rettigheter og ivaretagelse av deres anonymitet både for dem og deres bedrift. Når det gjelder anonymisering ble dette gjort under selve transkriberingen av intervjuene samt ved ulike tiltak slik som «spenn» ved fremstilling av deltakerne i oppgaven. Bruk av kodenøkkel innlåst i privat skap (på instituttet) ble også valgt som tiltak for ivaretagelse av deres anonymitet.

## 4 Litteraturliste

Arbeidstilsynet. (u.å). Tilrettelegging. Hentet 11. August 2019 fra:

<https://www.arbeidstilsynet.no/arbeidsforhold/tilrettelegging/>

Arbeidstilsynet. (u.å). Tilrettelegging og oppfølging av sykmeldte. Hentet 15. August 2019

fra: <https://www.arbeidstilsynet.no/arbeidsforhold/tilrettelegging/tilrettelegging-og-oppfolging-av-sykmeldte-arbeidstakere/>

Arbeidstilsynet. (u.å). Støy. Hentet 5. mai 2019 fra:

<https://www.arbeidstilsynet.no/tema/stoy/pageAsPdf?showAsImage=true>

Arbeidsmiljøloven. (2005). Lov om arbeidsmiljø, arbeidstid og stillingsvern mv. (LOV-2005-

06-17-62). Hentet fra: <https://lovdata.no/dokument/LTI/lov/2005-06-17-62>

Dalen, M. (2013). *Intervju som forskningsmetode, en kvalitativ tilnærming*, 2. Utgave.

Universitetsforlaget, Oslo.

Dong, S., & Guerette, A. (2013). Workplace Accommodations, Job Performance and Job Satisfaction Among Individuals with Sensory Disabilities. *The Australian Journal of Rehabilitation Counselling*, 19(1), 1-20. doi:10.1017/jrc.2013.1

Emmett, S. D., & Francis, H. W. (2015). The socioeconomic impact of hearing loss in U.S. adults. *Otol Neurotol*, 36(3), 545-550. doi:10.1097/mao.0000000000000562

Falkenberg, E. & Kvam, M. H. (2014). Hørselshemming og audiopedagogikk i et tverrfaglig perspektiv. I Befring, E. & Tangen, R. (Red), *Spesialpedagogikk*. (5. utgave). (s. 426-445). Oslo: Cappelen Damm Akademisk

Folketryktdloven. (1997). Lov om folketrygd. (LOV-1997-02-28-19). Hentet fra:

<https://lovdata.no/dokument/NL/lov/1997-02-28-19>

Grønlie, S., M. (2005). *Uten hørsel? En bok om hørselshemming*. Bergen: Fagbokforlaget

Helvik, A. S., Krokstad, S., & Tambs, K. (2013). Hearing loss and the risk of disability pension in Norway: the Hunt Study. *Scand J Public Health*, 41(8), 818-824.

doi:10.1177/1403494813498004

Hørselshemmedes Landsforbund. (u.å). Om HLF. Hentet 5. januar 2019 fra:

<https://www.hlf.no/kontakt-oss/om-hlf/>

Hørselshemmedes Landsforbund. (u.å). Yrkesaktiv og hørselshemmet. Hentet 7. april 2019

fra: <https://www.hlf.no/horsel/yrkesaktiv-og-horselshemmet/>

Hørselshemmedes Landsforbund. (u.å). Universell utforming. Hentet 5. mars 2019 fra:

<https://www.hlf.no/hva-vi-jobber-med/universell-utforming/>

Kramer, S. E., Kapteyn, T. S., & Houtgast, T. (2006). Occupational performance: comparing normally-hearing and hearing-impaired employees using the Amsterdam Checklist for Hearing and Work. *Int J Audiol*, 45(9), 503-512. doi:10.1080/14992020600754583

Kvale, S. & Brinkmann, S. (2015), *Det kvalitative forskningsintervju*, 3 utgave. Gyldendal, Oslo

Laukli, E. (Red). (2007). *Nordisk lærebok i audiologi*. Bergen: Fagbokforlaget

Likestillings- og diskrimineringsloven. (2017). Lov om likestilling og forbud mot diskriminering. (LOV-2017-06-16-51). Hentet fra:

<https://lovdata.no/dokument/NL/lov/2017-06-16-51>

Malterud, K. (2012). Systematic text condensation: a strategy for qualitative analysis. *Scand J Public Health*, 40(8), 795-805. doi:10.1177/1403494812465030

Malterud, K. (2017). *Kvalitative forskningsmetoder for medisin og helsefag*, 4. Utgave. Universitetsforlaget, Oslo

Maxwell, J. (2013). *Qualitative research design. An interactive approach*. (3. Utg). Sage publications, inc.

Normann, T. Sandvin, J.T. Thommesen, H. (2013). *Om rehabilitering*. Oslo: Kommuneforlaget.

Norsk Helseinformatikk. (2018). Hørselstap hos elder (presbyakusis). Hentet fra:

<https://nhi.no/sykdommer/orenesehals/indre-ore-og-balanseorganer/horselstap-hos-eldre-presbyakusis/?page=1>

- Norsk Helseinformatikk. (2018). Hørselstap. Hentet fra: <https://nhi.no/sykdommer/barn/ore-nese-hals/horselstap/>
- Phonak. (u.å). Roger. Hentet 9. september 2019 fra: <https://www.phonak.com/no/no/hoereapparater/roger.html>
- Rygsvold, A-L. & Ogden, T. (2017). *Innføring i spesialpedagogikk*. 5. utg. Oslo, Gyldendal Akademisk.
- Sosialdepartementet. (1967). *Om utvikling av omsorgen for funksjonshemmede*. (Meld. St 1966-1967). Hentet fra: [https://www.stortinget.no/no/Saker-og-publikasjoner/Stortingsforhandlinger/Lesevisning/?p=1966-67&paid=3&wid=c&psid=DIVL2473&pgid=c\\_1673](https://www.stortinget.no/no/Saker-og-publikasjoner/Stortingsforhandlinger/Lesevisning/?p=1966-67&paid=3&wid=c&psid=DIVL2473&pgid=c_1673)
- Stephens, D. & Kramer, S., E. (2010). *Living with hearing difficulties, the process of enablement*. Wiley-Blackwell, United Kingdom
- Store Norske leksikon, (2019). *Gap-modellen*. Hentet fra: <https://snl.no/gap-modellen>
- Store Norske leksikon, (2018). *Bias i forskning*. Hentet fra: [https://snl.no/bias\\_i\\_forskning](https://snl.no/bias_i_forskning)
- Svinndal, E. V., Solheim, J., Rise, M. B., & Jensen, C. (2018). Hearing loss and work participation: a cross-sectional study in Norway. *Int J Audiol*, 57(9), 646-656. doi:10.1080/14992027.2018.1464216
- Svinndal, E. V., Jensen, C., & Rise, M. B. (2019). Employees with hearing impairment. A qualitative study exploring managers' experiences. *Disabil Rehabil*, 1-8. doi:10.1080/09638288.2018.1541101
- Svinndal, E. V., Jensen, C., & Rise, M. B. (2018). Working life trajectories with hearing impairment. *Disabil Rehabil*, 1-11. doi:10.1080/09638288.2018.1495273
- Tye-Murray, N. (2015) *Foundations of Aural Rehabilitation. Children, Adults, and Their Family Members* (4. utg). USA, Stamford: Cengage Learning
- Tøssebro, J. (2010). *Hva er Funksjonshemming*. Universitetsforlaget, Oslo.

Tøssebro, J. (2012). *Personer med funksjonsnedsettelse på arbeidsmarkedet*. NTNU, Samfunnsforskning AS

Universitetet i Oslo. (2019, 31. oktober). Nettskjema-diktafon. Hentet fra:

<https://www.uio.no/tjenester/it/applikasjoner/nettskjema/hjelp/tips-triks/diktafon.html>

Universitetet i Oslo. (u.å). NVivo. Hentet 6. april fra:

<https://www.uio.no/tjenester/it/forskning/datafangst-og-analyse/nvivo/>

Vedeler, J., S. (2014) *Funksjonshemming og arbeid – om like muligheter for deltakelse* (Avhandling), Institutt for Sosiologi og samfunnsgeografi, Oslo

World Health Organization. (2011). *World report on disability*. Hentet fra:

[https://www.who.int/disabilities/world\\_report/2011/en/](https://www.who.int/disabilities/world_report/2011/en/)



## 5 Artikkeltkast

Tilrettelegging på arbeidsplassen for ansatte med hørselshemming: En kvalitativ intervjustudie med arbeidsgivere.

Workplace facilitation for hearing impaired employees: A qualitative interview study with employers.

Helene Slang Jensen

*Nordisk välfärdsforskning:* [https://www.idunn.no/nordisk\\_valfardsforskning](https://www.idunn.no/nordisk_valfardsforskning)

## **Sammendrag**

**Formål:** Identifisere og undersøke arbeidsgiveres perspektiv på tilrettelegging på arbeidsplassen for ansatte med hørselshemming. Antall hørselshemmede i Norge er estimert til å overstige 1 million innen 2020 (HLF, u.å), og økningen kan muligens påvirke arbeidsdeltakelse og sykefravær. Forskning viser at tilrettelegging på arbeidsplassen har en nytteverdi for mennesker med hørselshemming (Dong & Guerette, 2013).

**Design og metode:** Kvalitative forskningsintervju. Deltakerne var fire arbeidsgivere fra ulike typer arbeidsplasser; detaljbutikk, HR-avdeling, bibliotek og dagligvare. Systematisk tekst kondensering (STK) ble brukt for analyse av intervjuene.

**Resultater:** Arbeidsgiverne beskrev tilrettelegging som et gjensidig ansvar. De var positive til at den ansatte kunne få tilpasset krevende arbeidstider og arbeidsoppgaver. Kommunikasjon og kundehåndtering ble beskrevet som problematisk. Arbeidsgiverne var åpne for organisering og tiltak for å lette slike situasjoner. Lite tidsrom og få ansatte ble nevnt som mulige begrensninger for tilrettelegging.

**Konklusjon:** Studiens funn indikerer at arbeidsgivere ser på tilrettelegging som et gjensidig ansvar mellom seg selv og arbeidstaker. Kommunikasjon kommer frem som problematisk, i tillegg indikerte funnene mulige vansker når det gjaldt kundehåndtering for arbeidstakere. Arbeidsgiverne viste positive tanker om tilrettelegging av arbeidstaker sin arbeidstid og arbeidsoppgaver. Få ansatte og lite tidsrom å fordele de ansatte på ble beskrevet som mulige begrensninger for tilretteleggingen.

*Nøkkelord: hørselshemming, tilrettelegging, arbeidslivet*

## **Abstract**

**Purpose:** Identify and explore managers views on facilitation in the workplace for employees with hearing disabilities. Within 2020 it is estimated that people with hearing disabilities in Norway will exceed 1 million (HLF, u.å). This increase in hearing disabilities in the population may affect working life in terms of participation, sick leave and disability pension. Studies shows that workplace facilitation is beneficial for employees with hearing disabilities (Dong & Guerette, 2013).

Materials and methods: Semi-structured qualitative interviews were conducted. The participants were four managers representing various types of workplaces; retail store, HR department, library and grocery store. Systematic text condensation (STC) was used to analyse the material.

Results: The results in this study showed that managers described facilitation as a mutual responsibility. The managers were positive that the employee could be adjusted to their working hours, as well as tasks that were demanding. Communication and customer management were described as problematic. The managers were open to organization and measures to facilitate such situations. Short periods of time to allocate and few employees were mentioned as possible limitations on the opportunities to facilitate.

Conclusions: Findings in this study indicate that managers view facilitation as a mutual responsibility between themselves and the employee. Communication appears to be problematic. Further findings indicated potential difficulties when it came to customer management for employees. The managers showed positive thoughts about organizing an employee's working hours and duties. Few employees and worktime to allocate the employees were described as possible limitations to facilitation in the workplace.

*Keywords: Hearing impairment, facilitation, work-participation*

## Introduksjon

I Norge har omkring 14,5% av befolkningen en form for hørselshemming (Hørselshemmedes Landsforbund, HLF, u.å). Et hørselstap defineres ofte ved en nedsatt følsomhet i sanseorganet eller ved en redusert hørsel (Stach, 2010; Tye-Murray, 2015). Begrepet hørselshemming viser til et misforhold som oppstår i møte mellom individets forutsetninger og samfunnets krav til deltakelse (Tøssebro, 2010). Hørselstap påvirker blant annet en persons lyd- og taleoppfattelse (Tye-Murray, 2015). I arbeidslivet kan dette medføre at den ansatte ikke hører ulike former for varslinger som telefoner, dørklokka og alarmer (Falkenberg & Kvam, 2014), i tillegg til vansker med kommunikasjon på arbeidsplassen (Tye-Murray, 2015). Ved et hørselstap kan taleoppfattelsen beskrives som mumlende eller dempet (Stephens & Kramer, 2010), eller føre til såkalte «hull» i taleoppfattelsen (Stach, 2010).

Ekskludering fra det språklige miljøet og krav om å tilpasninger relatert til egen hørselsvanske trekkes frem som belastende på den enkelte (Grønlie, 2005). Arbeidsaktive trekker pausene frem som muligens den vanskeligste situasjonen (Falkenberg & Kvam, 2014). Forskning indikerer også en sammenheng mellom hørselstap og utmattelse (Alhanbali, Dawes, Lloyd & Munro, 2017; Holman, Drummond, Hughes & Naylor, 2019).

I 2020 er det estimert at antall hørselshemmede vil overstige 1 million i Norge (HLF, u.å). En slik økning kan tenkes å påvirke arbeidslivet ved arbeidsledighet, sykefravær og tidlig pensjon (Helvik, Krokstad & Tambs, 2013; Kramer, Kapteyn & Houtgast, 2006). Det finnes studier som viser til at 80% av de som opplever hørselen som en begrensning i hverdagen er yrkesaktive (Tøssebro, 2012). Likevel viser funn i andre studier til tall på lavere deltakelse i arbeidslivet for personer med hørselstap (Emmett & Francis, 2015), samt en høyere forekomst av sykefravær hos arbeidstakere med samme problematikk (Kramer, Kapteyn & Houtgast, 2006).

Tidligere forskning har sett på sammenhengen mellom grad av hørselstap og tilrettelegging, som indikerer et positivt forhold mellom disse (Svinndal, Solheim, Jensen & Rise, 2018). For arbeidstakere som har alvorlig nedsatt hørsel, kommer det frem i tidligere studier at tilrettelegging blir sett på som viktig (Haynes & Linden, 2012). Slik tilrettelegging på arbeidsplassen for ansatte med hørselshemming kan for eksempel være tilpasning av arbeidsdagen eller arbeidsoppgaver, eller modifikasjoner på arbeidsplassens utforming eller lyd miljø (Stephens & Kramer, 2010). Universell utforming går ut på å skape en arbeidsplass som tar hensyn til alle brukergrupper, og begrepet tilgjengelighet trekkes frem for å illustrere

lik tilgang på deltakelse og informasjon (Sosialdepartementet, 2003).

Formålet med denne studien å identifisere og undersøke arbeidsgiveres syn på tilrettelegging på ulike arbeidsplasser for ansatte med hørselshemming. Ved å se på arbeidsgiveres tanker kan ny kunnskap komme til syne, og nye perspektiver på tilretteleggings prosessen. Ettersom det i årene fremover vil være flere arbeidsaktive som har hørselsvansker vil kunnskap om tilrettelegging være nødvendig. Dette blir undersøkt med følgende problemstilling: *Hva tenker arbeidsgivere på ulike arbeidsplasser om tilrettelegging for ansatte med hørselshemming?* Følgende forskningsspørsmål ble også utviklet:

- Hvilke tanker har arbeidsgiverne om tilrettelegging av den ansattes arbeidshverdag?
- Hvilke tanker har de om kommunikasjon på arbeidsplassen?
- Hva tenker arbeidsgiverne om ansvar for tilrettelegging?
- Er det elementer ved deres arbeidsplass de ser på som begrensende for tilrettelegging?

## Metode

For innhenting av data ble det brukt kvalitativt forskningsintervju for å få tak i arbeidsgivernes fyldige beskrivelser om tilrettelegging for ansatte med hørselshemming (Dalen, 2013; Maxwell, 2013). Det ble valgt å bruke semi-strukturerte intervjuer. I kvalitative metoder fungerer forskeren som et verktøy. Malterud (2017) påpeker viktigheten av å være klar over sin egen forforståelse som forsker. For å hindre at forforståelsen påvirket studien skrev jeg ned min egen forforståelse, som aktivt ble tatt i bruk underveis (Malterud, 2017). Analysen ble gjort ved bruk av analyseprogrammet NVivo.

## Rekruttering

Inklusjonskriteriene for prosjektet var arbeidsgivere eller ledere i arbeidslivet. På grunn av studiens omfang og som et tidsbesparende tiltak ble det besluttet at det ikke skulle være krav om erfaring med ansatte med hørselshemming. Arbeidsmarkedet er enormt og variert, men på grunn av manglende forskning på bedrifter med færre ansatte var det i dette prosjektet et ønske om arbeidsplasser med relativt få ansatte, men av ulik karakter både når det gjaldt type arbeidsplass og arbeidsoppgaver. Via mail ble arbeidsplasser kontaktet, og studien ble presentert ved bruk av et informasjonsskriv (se vedlegg B). Rekrutteringen resulterte i fire

arbeidsgivere (Tabell 1). Arbeidsgiverne hadde mellom 1 og 14 års erfaring som ledere i arbeidslivet. Av disse var det tre kvinner og én mann.

Tabell 1: Oversikt over deltakere og bakgrunnsinformasjon.

<b>Informant</b>	<b>Type virksomhet</b>	<b>Antall ansatte</b>	<b>Arbeidserfaring som arbeidsgiver på daværende arbeidsplass (i år)</b>
<b>Arbeidsgiver 1</b>	Detaljhandel	1-5	1
<b>Arbeidsgiver 2</b>	HR avdeling	1-5	10
<b>Arbeidsgiver 3</b>	Bibliotek	11-15	1
<b>Arbeidsgiver 4</b>	Dagligvare	30-35	8

### **Datainnsamling**

Intervjuguiden ble tilpasset de fire forskjellige arbeidsplassene, ved å formulere passende spørsmål slik at de passer med arbeidsplassens arbeidsoppgaver eller andre faktorer (Se vedlegg C). Ettersom arbeidsgiverne ikke nødvendigvis hadde erfaring med arbeidstakere med hørselshemming på daværende tidspunktet, ble de bedt om å se for seg en beskrevet arbeidssetting og en ansatt med hørselsvansker. Eksempler på dette var en ansatt som jobbet i kassa eller i et møte på arbeidsplassen. Vanskene som ble beskrevet var blant annet ut på at arbeidstaker kunne ha vansker med å høre hva kundene sa eller som slet med å følge med på samtalen på et møte.

Tre av intervjuene foregikk på arbeidsgiverens eget kontor, mens et foregikk på privat område. Alle intervjuene ble utført under rolige omgivelser uten forstyrrelser, og varte mellom 32 og 40 minutter.

### **Analyse**

Systematisk tekst kondensering (STK) ble brukt til å analysere intervjuene. Analysemetoden har en strukturert og transparent tilnærming som er enkel å følge. Metoden gjøres i fire steg; (1) Helhetsinntrykk – fra kaos til temaer, (2) Meningsbærende enheter – fra temaer til koder og sortering, (3) Kondensering – fra kode til mening og (4) Syntese – fra kondensering til beskrivelser, begreper og resultater (Malterud, 2017).

I det første steget ble transkripsjonene av intervjuene lest gjennom for å få et overblikk. Ti overordna temaer utpekte seg. Temaene handlet blant annet om ansvar for

tilrettelegging, kommunikasjon på arbeidsplassen, situasjoner som var vanskelig å tilrettelegge for.

I neste steg ble meningsbærende enheter identifisert og organisert (Malterud, 2017). De delene av intervjuene som ble ansett som relevante for studiens problemstilling og tema merket og sortert inn i de foreløpige temaene fra steg 1 (Malterud, 2017). Kodegrupper ble utviklet ved bruk av temaene, samt subkoder under hver enkelt kodegruppe.

Steg 3 bestod av en komprimering av materialet, slik at en står igjen med noen konsentrerte kodegrupper som kan si noe om problemstillingen (Malterud, 2017). Temaene ble justert deretter. Fem kodegrupper ble til slutt stående; (1) ansvar og aksept, (2) behov for å trekke seg tilbake, (3) kommunikasjon kan by på vansker, (4) tilgjengelighet på arbeidsplassen og (5) tiltak som kan brukes for å styrke kommunikasjonen. Hver av disse fikk to til fire tilhørende subkoder. Ut ifra subkodene ble kunstige sitater skrevet i «jeg» form utviklet – kondensater (Malterud, 2017).

Til slutt ble det foretatt en analytisk tilnærming til intervjuene (Malterud, 2017). De analytiske tekstene ble utformet på bakgrunn av kondensatene. Her ble nok en runde med endringer og justeringer gjort, og de analytiske tekstene fikk nye overskrifter. Disse blir fremstilt videre i resultatdelen.

## Resultater

Fire arbeidsgivere ble intervjuet, tre kvinner og én mann. Selv om det ikke var noe inklusjonskriterier at arbeidsgiverne måtte ha erfaring med arbeidstakere med hørselshemming fra tidligere, viste det seg at en av arbeidsgiverne hadde dette. En annen hadde erfaring når det gjaldt hørselstap, men da fra en tidligere jobb uten lederansvar.

Arbeidsplassene var ulike når det gjaldt antall ansatte, arbeidstid og arbeidsoppgaver. Arbeidsplassen tilhørende arbeidsgiver 1 hadde arbeidsoppgaver som kundehåndtering og andre oppgaver knyttet til detaljhandel. Arbeidstidene baserte seg på handelens åpningstider. Arbeidsplass 2 bestod av arbeidsoppgaver av varierende grad innen HR, og arbeidstidene var ikke regulert av noen åpningstider. Arbeidsplass 3 hadde arbeidstider som til en grad ble regulert av åpningstider, som en del av et kjøpesenter. Arbeidsoppgavene bestod av kundehåndtering og annet arbeid knyttet til biblioteket. Den siste arbeidsplassen var en dagligvare butikk. Arbeidsoppgavene var varierte med blant annet kundehåndtering og vareplassering og arbeidstider fastsatt av butikkens åpningstider. Resultatene som kom frem i

de ulike intervjuene blir presentert videre med eksempler og sitater merket med arbeidsgiver ID og type bedrift.

### **Tilrettelegging er et gjensidig ansvar**

Arbeidsgiverne uttrykte at arbeidstaker har et ansvar om å si ifra om behov for tilrettelegging. En av arbeidsgiverne påpekte at dette var viktig ettersom ikke alle vet hvordan det er å ha en hørselshemming. En annen mente derimot at om arbeidstaker selv ikke var klar over at det er et behov for tilrettelegging og eventuelt hva som kan gjøres, ville det derfor være nødvendig å finne ut av tilretteleggingen sammen. Noen av arbeidsgiverne uttrykte forståelse for at det kan være vanskelig å be om tilrettelegging. En av arbeidsgiverne reflekterte også over om en selv hadde bedt om tilrettelegging. Videre ble dette forklart med at en mest sannsynlig ikke hadde bedt om tilrettelegging med mindre det var krise.

Noen av arbeidsgiverne sa at tilrettelegging var deres ansvar som arbeidsgivere. Alle mente derimot at det var viktig med regelmessige samtaler og oppfølging av den ansatte, mens en sa tilrettelegging burde være en del av en ansettelsessamtale. Dette gjaldt spesielt kostbar tilrettelegging, der en arbeidsgiver reflekterte over at arbeidstaker muligens ville ha vansker med å si ifra om tilrettelegging som ikke fungerte om den var kostbar.

*«Det [tilrettelegging] mener jeg er helt klart er arbeidsgivers ansvar. Jeg tenker at det hører hjemme i en ansettelsessamtale (...) Og jeg tenker at det er arbeidsgivers ansvar å tilrettelegge, men da må jo arbeidsgiver vite at det er et behov.» - Arbeidsgiver 3,*

Bibliotek

### **Misforståelser og vansker med kommunikasjon som følge av hørselsvansker**

Flere av arbeidsgiverne trakk frem at arbeidstaker ville få vansker i kommunikasjon på arbeidsplassen. En mente at det var lett som kollega å glemme seg bort og ikke ta hensyn arbeidstakers hørselsvansker. Arbeidsgiverne trakk frem spesielt den uformelle praten på arbeidsplassen som problematisk, da dette var situasjoner preget av mindre struktur, og ofte flere å forholde seg til. Misforståelser ble nevnt av samtlige arbeidsgivere, hvor en reflekterte rundt hvilke misforståelser som kunne oppstå i møte med kunder, og hvordan dette kunne føre til at kunden enten ikke fikk hjelp eller at svaret fra arbeidstaker ikke samsvarte med spørsmålet til kunden. I tillegg viste arbeidsgiveren bekymring for hvordan dette kunne påvirke arbeidsplassens rykte.



*«For det er klart at hvis du hadde jobbet hos meg og du hørte dårlig, så kommer jeg til deg så spurte jeg deg som kunde «hvor er pasta?» så ser du bare opp på meg og snur deg og går videre, da får man en del misforståtte situasjoner. Og det gjør til at butikken min kan få et dårlig rykte» - Arbeidsgiver 4, Dagligvare*

### **Kunder kan ikke læres opp til å ta hensyn**

På arbeidsplasser der kundeføring var en del av arbeidsoppgavene beskrev arbeidsgiverne dette som utfordrende for ansatte med hørselsvansker. De beskrev dette som situasjoner fylt med støy, og en nevnte at utålmodige kunder kunne bli et problem. En arbeidsgiver trakk frem deres ønske om å være en møteplass som viktig, og at de dermed eksempelvis ikke ville be kundene deres dempe seg, med mindre de oppholdt seg i deler av lokalet dette var et krav. Samme arbeidsgiver reflekterte om kunder kunne læres opp til å ta hensyn til arbeidstakers hørselsvansker. Ulike visuelle midler ble nevnt av flere av arbeidsgiverne som en mulig løsning, som skilt eller t-skjorter. Arbeidsgiverne mente dette kunne formidle den ansattes vansker til kundene, ved at det eksempelvis stod «Jeg hører dårlig – snakk tydelig». Kun en av arbeidsgiverne reflekterte rundt hvordan den ansatte ville opplevd det gå med noe slikt, og mente at det kunne oppleves som stigmatiserende for noen. Andre derimot kunne oppfatte dette som enkle tiltak som var greit.

*«[kundene kan ikke vite om den ansattes hørselsvansker] så sant ikke vedkommende går med en t-skjorte eller et skilt eller noe som står at «jeg hører dårlig, snakk høyt til meg» eller noe sånt (...) Noen vil synes at det er fint og lettvent, og noen vil synes at det er aldeles fryktelig og stigmatiserende.» - Arbeidsgiver 3, Bibliotek*

### **Organisering og skriftlig informasjonsformidling kan lette kommunikasjonen**

Arbeidsgiverne var åpne for å organisere møtevirksomheter og sosiale settinger for å tilrettelegge for den ansatte. Det samme gjaldt bruk av mikrofoner i disse møtene. Noen mente det ville fungere å begrense antall mennesker på møter og i sosiale settinger, for eksempel i team fremfor hele avdelingen. En arbeidsgiver reflekterte rundt viktigheten av gode kommunikasjonsrutiner, slik som å se på den ansatte, prate én og én og ikke holde hånda foran munnen og beskrev slike tiltak som enkle.

*«Og dessuten kan man jo der også bruke en mikrofon, sånn at den som prater kan ta mikrofonen og der er jo bare å strukturere seg litt bedre det, at folk ikke snakker i munnen på*

*hverandre, (...) vi er liksom ikke 30 på et sånt møte. Vi er ikke mer enn [10-12].» -*

Arbeidsgiver 3, Bibliotek

Flere av arbeidsgiverne snakket om skriftlig informasjonsformidling som noe positivt og enkelt. Mail ble beskrevet som den vanligste formidlingsformen av viktige beskjeder, mens andre tok i bruk ulike chattetjenester og grupper. Flere av arbeidsgiverne nevnte nøye referatskriving som viktig. Sammen med skriftlig møteagenda ble dette trukket frem hos en arbeidsgiver som et tiltak som ville gagne alle arbeidstakerne. Likevel snakket noen av arbeidsgiverne om den uformelle på arbeidsplassen som problematisk, ettersom dette naturligvis ikke foregikk skriftlig.

*«Så sendes veldig mye informasjon felles, at det kanskje blir sagt når vi har kaffepause på morgenen, kan det bli sagt ting der, men da sendes det ut en melding etterpå til alle ansatte. På mail. Da er du liksom sikker på at alle får med seg alt, eller da har alle mulighet til å få med seg alt.» - Arbeidsgiver 3, Bibliotek*

### **Hjemmekontor, pauser eller alternative rom kan brukes dersom det er mulig**

Alle arbeidsgiverne mente den ansatte kunne ta seg en pause om de ble slitne. Noen snakket om å ta pauser underveis i løpet av dagen, mens andre nevnte hjemmekontor de dagene det trengs. Likevel reflekterte en arbeidsgiver på om hyppig bruk av hjemmekontor kunne være negativt med tanke på sosial tilhørighet. En arbeidsgiver var ikke positiv til private kontorer, men viste likevel forståelse for at dette kunne være det beste for ansatte med hørselshemming. Noen av arbeidsgiverne påpekte at stillerom og møterom på arbeidsplassen kunne tas i bruk av den ansatte, eller kunne jobbe noen timer og deretter fra hjem tidlig. En av arbeidsgiverne mente det at de er ofte er alene på jobb ville gjøre det problematisk for den ansatte å ta pauser i løpet av dagen.

*«At man kan sette seg på et stille rom for seg selv litt da og jobbe. Eller at man bruker hjemmekontor. En det er ikke gunstig å bare bruke hjemmekontor fordi man blir jo ikke en del av det sosiale miljøet, men innimellom hvis man er ekstra sliten da.» - Arbeidsgiver 2, HR-avdeling*

### **Den ansatte burde ha andre arbeidsoppgaver i hektiske perioder**

Alle arbeidsgiverne mente den ansatte kunne slippe å jobbe de mest hektiske periodene og slippe krevende arbeidsoppgaver. Flere arbeidsgivere uttrykte at den ansatte kunne få andre

arbeidsoppgaver i de mest hektiske periodene. En arbeidsgiver viste forståelse for at fellesmøter kunne oppleves som vanskelig, og at dette dermed var noe den ansatte kunne slippe å delta på. De arbeidsplassene hvor kundehåndtering var en del av arbeidsdagen sa arbeidsgiverne at den ansatte enten kunne slippe å jobbe de tidene av arbeidsdagen det oftest er mest hektisk, og heller jobbe morgener og kvelder.

*«Men jeg tror også det at kanskje under de mest hektiske periodene så kanskje den personen burde ha noen andre arbeidsoppgaver.»* - Arbeidsgiver 4, Dagligvare

En arbeidsgiver mente derimot at det på grunn av få ansatte kunne være vanskelig å fordele passende arbeidsoppgaver eller arbeidstider. I tillegg var det i de mest hektiske periodene det var bruk for arbeidstakerne.

*«Problemet hos meg blir jo mer at vi ofte er alene, og det å kunne ta pauser da er vanskeligere, (...) Fordi jeg har 1 butikk, 1 lokale, jeg har åpent fra 10 til 18 og jeg må ha ansatte på jobb når det er mest folk på jobb. Jeg kan ikke liksom si at ja da kan du komme og jobbe fra 10 til 12 for da er det stille, fordi da er trenger jeg deg ikke der.»* - Arbeidsgiver 1,

Detaljhandel

## Diskusjon

Formålet med denne studien var å identifisere og undersøke arbeidsgiveres tanker når det kommer til tilrettelegging på arbeidsplassen for ansatte som opplever en hørselshemming i arbeidslivet. Arbeidsgiverne uttrykte at ansvaret for tilretteleggingen er gjensidig.

Kommunikasjon ble beskrevet som vanskelig, men gode rutiner og skriftlig informasjonsformidling ble trukket frem som mulige tiltak. Kundebehandling ble beskrevet som problematisk, da kunder ikke kan læres opp til å ta hensyn til den den ansattes hørselsvansker. Arbeidsgiverne var positive til tilrettelegging av den ansattes arbeidstider og arbeidsoppgaver, men antall ansatte og deres arbeidstider ble beskrevet som mulige begrensninger for tilretteleggingen. Funnene blir her tolket opp mot tidligere kunnskap.

### **Ansvar for tilrettelegging**

Arbeidsgiverne følte et ansvar for tilretteleggingen, og beskrev at de som arbeidsgiver måtte følge opp tilretteleggingen. Dette hang sammen med deres forståelse for at den ansatte kunne synes det var vanskelig å selv si ifra eller be om tilrettelegging. En begrunnet dette med at ikke alle vet hvordan det er å ha hørselsvansker. Disse resultatene stemmer overens med

tidligere studier der arbeidsgivere at uttrykt en følelse av ansvar for deres ansatte og deres fungering på jobb (Svinndal, Jensen & Rise, 2018).

Hørseletap blir sett på en usynlig vanske ettersom det ikke er synlig slik som eksempelvis en rullestolbruker (Grønlie, 2005). Dette kan bidra til at kollegaer glemmer den ansattes vansker. Dette ble bekreftet av arbeidsgiverne i studien, der flere nevnte at kollegaer kunne glemme den ansattes vansker til tider. En arbeidsgiver uttrykte at en selv sikkert ikke ville bedt om tilrettelegging heller, om ikke det var helt nødvendig. Slike tanker kan føre til at hørselshemming både undervurderes og forminskes.

Forskning viser at arbeidsgiveres manglende kunnskap om hørselsvansker begrenset deres initiativtaking når det gjaldt tilpasnings prosessen på arbeidsplassen (Svinndal, Jensen & Rise, 2018). Deltakerne i samme studie, arbeidsaktive med hørselstap, uttrykte også et ønske om at deres kollegaer og ledere hadde mer kunnskap om hørselsproblematikk (Svinndal, Jensen & Rise, 2018). I tråd med dette hadde kun én av arbeidsgiverne i denne studien erfaring med hørselsproblematikk som leder. Kunnskap om hørselsvansker kan for kollegaer og ledere ha en innvirkning på hørselshemming som en usynlig vanske. I tillegg kan slik kunnskap bidra til at arbeidsgiver har lettere for å ta initiativ når det gjelder tilrettelegging prosessen (Svinndal, Jensen & Rise, 2018).

I likhet med hva arbeidsgiverne uttrykte om deres ansvar for tilrettelegging viser Arbeidstilsynet (u,å) til arbeidsgivers plikt om individuell tilrettelegging for ansatte med redusert arbeidsevne, eller som får behov for tilrettelegging i løpet av arbeidsforholdet. Folketrygdloven §10-6 (1997) viser i likhet med arbeidsgiverne i denne studien til et gjensidig ansvar, ved at en oppfølgingsplan skal utvikles mellom arbeidsgiver og arbeidstaker. Resultatene viser at arbeidsgiverne mente den ansatte selv hadde et ansvar, ved å informere om sine vansker og behov. Arbeidsgiverne viste forståelse for at den ansatte kunne ha vansker med å etterspørre tilrettelegging. Tidligere forskning viser at ansatte som etterspurte tilrettelegging på arbeidsplassen rapporterte om høyere trivsel som arbeidstaker (Dong & Guerette, 2013) som kan indikere at den ansattes trivsel spiller inn på mulighetene for å etterspørre tilrettelegging. I samme studie kom det blant annet frem at eldre arbeidstakere etterspurte tilrettelegging i mindre grad enn yngre arbeidstakere, og at både utdanningsnivå og grad av funksjonshemming påvirket sjansen for at de etterspurte tilrettelegging (Dong & Guerette, 2013). Dette kan forklare noen av faktorene for at arbeidstakere velger å ikke fortelle om sine vansker og ikke ber om tilrettelegging.

## Kundehåndtering og kommunikasjon

Hørselstap kan påvirke den ansattes taleoppfattelse og dermed føre til vansker i kommunikasjon slik som misforståelser (Tye-Murray, 2015). Eksisterende forskning viser til en sammenheng mellom hørselstap blant voksne og kommunikasjonsvansker (Cunningham & Tucci, 2017). Pauser trekkes frem som mest krevende i løpet av arbeidsdagen for ansatte med hørselstap, og at de heller trekker seg unna disse situasjonene (Falkenberg & Kvam, 2014). Arbeidsgiverne bekreftet i denne studien slike tanker, der de beskrev situasjoner der den ansatte kunne få problemer med kommunikasjonen. Dette gjaldt både vansker i kommunikasjon med kollegaer, men også for de arbeidsplassene der kundehåndtering var en del av arbeidsoppgavene. I likhet med at arbeidsgiverne beskrev dette som krevende situasjoner for den ansatte, spesielt i støyende omgivelser, viser tidligere kunnskap til at vansker med kommunikasjon vil forsterkes i miljøer med støy og konkurrerende lyder (Stephens & Kramer, 2010; Rygvold & Ogden, 2017).

Ved bruk av ulike tiltak kan kommunikasjonen bedre for ansatte med hørselshemming (Laukli, 2007). Blant annet vises det til at kollegaer kan ta noen enkle grep slik som å snakke tydelig, snakke én om gangen, ikke ha hånda foran munnen og se på den ansatte (HLF, u.å; Laukli, 2007). Arbeidsgiverne viste en positiv innstilling til slike tiltak. I tillegg kom de med forslag som å begrense antallet mennesker i møtesituasjoner eller sosiale settinger som mulige tiltak som kan lette kommunikasjonen. Arbeidsgiverne i denne studien forstod at møter kunne være krevende for den ansatte. Likevel viser tidligere studier at til tross for at møter ble sett å som krevende ble det ikke tilrettelagt (Svinndal, Jensen & Rise, 2019). I lys av dette kan en undre over tiltak slik som organisering og det å snakke én og én vil bli brukt kontinuerlig, eller om de lett kan glemmes. Spesielt i syn av hvordan hørselstap som tidligere nevnt, ofte kan undervurderes og glemmes av kollegaer.

Når det gjaldt møter reflekterte noen av arbeidsgiverne også rundt hvordan organisering slik som å ha en møteleder og bruke teknisk utstyr i form av mikrofoner (Tye-Murray, 2015). Rogerpenn er en type mikrofon som kan stå på et bord, henges rundt halsen eller holdes i hånden (Phonak, u.å). Eksisterende forskning har funnet at tilrettelegging var mindre sannsynlig i de stillingene den ansatte krevde mye bevegelse (Svinndal, Solheim, Rise & Jensen, 2018). I tråd med dette viste denne studien at arbeidsplassene som krevde at den ansatte måtte bevege seg mye, var arbeidsgiverne positive til bruk av bruk av Rogerpenn, og de beskrev dette som et mobilt hjelpemiddel som kunne fungere godt der den ansatte måtte bevege seg mye og samtidig kommunisere med kunder og kollegaer.

Ulike arbeidsoppgaver kan oppleves som krevende for personer med hørselshemming (Stephens & Kramer, 2010). Dette kan komme av deres vansker med kommunikasjon, men også på bakgrunn av følelser slik som dårlig selvbilde eller følelsen av å ikke strekke til (Stephens & Kramer, 2010). I denne studien beskrev noen av arbeidsgiverne hvordan kundehåndtering kunne være krevende ettersom det ofte var mye lyd og at det kunne kreve en del. Utålmodige og stressa kunder ble nevnt sammen med muligheter for misforståelser. I en tidligere studie som omhandlet hørselshemmede i arbeidslivet, viste resultatene at deltakerne hadde på bakgrunn av sine hørselsvansker byttet jobb (Lorentsen & Berge, 2003). Disse endringene ledet blant annet til arbeid som inneholdt mindre kontakt med kunder (Lorentsen & Berge, 2003). Dette bekrefter arbeidsgivernes tanker om kundehåndtering som krevende oppgave, og som en arbeidsoppgave som for noen kanskje ikke er passende.

Arbeidsgiverne reflekterte rundt bevisstgjøring av den ansattes hørselsvansker for kunder ved bruk av t-skjorter eller skilt. Kun én av de tre arbeidsgiverne som tok opp dette som mente at den ansatte kunne oppleve slike tiltak som stigmatiserende. Til min kunnskap er det ikke tidligere forsket på bruk av slike synlige formidlinger av ansattes hørselsproblematikk. Derimot viser forskning at noen mennesker med hørselstap opplever en følelse av skam, og prøver å skjule sitt hørselstap (Stephens & Kramer, 2010)

### **Tilrettelegging av arbeidstid og arbeidsoppgaver**

Arbeidsgiverne uttrykte positive holdninger til tilrettelegging av den ansattes arbeidstid og arbeidsoppgaver. Tilpasse arbeidstiden for den ansatte med hørselshemming har som mål hindre at den ansattes utsettes for de mest hektiske situasjonene (Stephens & Kramer, 2010). Idebanken (u.å) viser til hvordan det kan tilrettelegges for den ansatte ved bruk av organisatoriske tiltak. Dette kan gjelde justering av arbeidsdeling, arbeidstid eller tilby den ansatte nye arbeidsoppgaver (Idebanken, u.å). Arbeidsgiverne i denne studien nevnte hvordan den ansatte eksempelvis kan komme senere, eventuelt tidligere for å slippe de mest hektiske situasjonene eller tidspunktene.

Tidligere forskning viser til en sammenheng mellom hørselstap og utmattelse (Alhanbali, Dawes, Lloyd & Munro 2017; Homan, Drummond, Hughes & Naylor, 2019), og det kan derfor være nødvendig for den ansatte å tilpasse arbeidstiden for å hindre utmattelse. Tidligere forskning har funnet en sammenheng mellom grad av hørselstap og jobbe i en deltidsstilling (Svinndal, Solheim, Rise & Jensen, 2018). Arbeidstidene som blir beskrevet i denne studiens arbeidsplasser er nokså ulike. Blant noen av arbeidsgiverne ble det uttrykt at

deres begrensede arbeidstid på arbeidsplassen, gjorde det vanskelig å tilpasse arbeidstiden for den ansatte. En arbeidsgiver begrunnet videre at det var i de mest hektiske periodene det var nødvendig å ha de ansatte på jobb. Lite timer å fordele de ansatte på ble også trukket frem et mulig problem, da arbeidstiden ikke kunne tilpasses i stor grad.

For en av arbeidsgiverne ble få ansatte beskrevet som en begrensning for tilretteleggingen. Arbeidsgiveren reflekterte om det hadde vært lettere å tilpasse den ansattes arbeidstider dersom den ansatte var utplassert via NAV, ettersom de dermed hadde hatt råd til å ha flere på jobb samtidig som den ansatte. Nav (u.å) tilbyr arbeidsgivere blant annet råd og veiledning når det gjelder tilrettelegging på arbeidsplassen. For å få støtte fra Nav til tilrettelegging er det en forutsetning at arbeidstaker har varige og betydelig nedsatt funksjonsevne (Nav, u.å). Arbeidsplasser som har ansatte med nedsatt funksjonsevne og som dermed får støtte fra Nav, kan dermed rådføre seg med Nav om hvilke muligheter de har for tilrettelegging på arbeidsplassen. Dette kan også gjelde hvordan de kan gi den ansatte god tilrettelegging, til tross for få ansatte å spille på.

Det kan virke som ulikhetene mellom arbeidsplassene i denne studien kan by på ulike begrensninger for tilrettelegging, men også muligheter. Noen arbeidsplasser gir den ansatte mulighet for hjemmekontor eller privat kontor, mens på andre arbeidsplasser lar ikke dette seg gjøre. Dette gjelder for eksempel arbeidsplasser der kundehåndtering er en av arbeidsoppgavene, som gjør det vanskelig for den ansatte å trekke seg unna på samme måte som en som kan ta hjemmekontor. Et annet eksempel kan være at en på en kontorarbeidsplass har mulighet for å utsette en samtale med en kollega om det skulle vært behov, noe man ikke nødvendigvis kan i en butikksetting.

## Styrker og svakheter

Denne studiens styrker ligger blant annet i de semi-strukturerte intervjuene som åpnet for fyldige beskrivelser fra hver og en av arbeidsgiverne. Ved bruk av beskrivende spørsmål fikk arbeidsgiverne være med på å styre intervjuet og eventuelle temaer som kom opp. I tillegg kunne intervjuene dermed tilpasses godt til hvert enkelt intervju. Likevel kan slike åpne intervjuer gjøre at noen temaer ikke ble tatt opp i like stor grad – eller ikke i det hele tatt – i motsetning til et mer strukturert intervjuet.

Som en annen styrke i denne studien hadde ikke alle arbeidsgiverne tidligere erfaring med ansatte med hørselshemming, og de hadde dermed ikke noen utelukkende positive eller negative opplevelser fra tidligere som kunne begrense svare. Likevel kunne tidligere

erfaringer bidratt til andre synspunkt og kunnskap, som kunne ha påvirket resultatene.

Studiens få deltakere kan bli sett på som en svakhet. Flere arbeidsgivere kunne bidratt til et bredere spekter av perspektiver. Likevel representerte arbeidsgiverne fire nokså ulike arbeidsplasser som kan skape en viss bredde i resultatene. Ettersom det var ønskelig med små arbeidsplasser er det mulig at flere av resultatene som blir presentert her ikke passer for større arbeidsplasser. I likhet med dette baserer studien seg på arbeidslivet her i Norge, og vil dermed ikke nødvendigvis være like aktuelt i andre land.

Ved bruk av lydopptak kan informasjon slik som mimikk ha gått tapt, som muligens kunne ha blitt observert ved bruk av videoopptak. I tillegg foregår det en ytterligere datareduksjon når intervjuene transkriberes, da tonefall går tapt. Dette ble likevel tatt hensyn til ved å skrive notater underveis i intervjuene og transkribere med intervjuet ferskt i minnet.

## Etikk

Studien har blitt godkjent av The Norwegian Centre for Research, NSD (Se vedlegg A) Samtykke for å delta på intervju ble samlet inn fra arbeidsgiverne som deltok (Se vedlegg B). Lydopptaker utviklet av UiO sin Nettskjema Diktafon app ble tatt i bruk. Lydfilene ble transkribert og anonymisert, deretter slettet.

## Konklusjon

Studiens funn indikerer at arbeidsgivere ser på tilrettelegging som et gjensidig ansvar mellom seg selv og arbeidstaker. Kommunikasjon kommer frem som problematisk, da hørselshemmingen kan by på problemer slik som misforståelser. I tillegg indikerte funnene vansker når det gjaldt kundehåndtering for arbeidstakere. Til tross for arbeidsgivernes positive tanker om tilrettelegging av arbeidstaker sin arbeidstid og arbeidsoppgaver, kan det virke som at få ansatte og et lite tidsrom å fordele de ansatte på kan by på utfordringer. I fremtiden kan studier som ser nærmere på hva som begrenser tilrettelegging og eventuelt hva som fremmer det, være til nytte for tilrettelegging for ansatte med hørselshemming.



## Litteraturliste

- Alhanbali, S., Dawes, P., Lloyd, S., & Munro, K. J. (2017). Self-Reported Listening-Related Effort and Fatigue in Hearing-Impaired Adults. *Ear Hear*, 38(1), e39-e48.  
doi:10.1097/aud.0000000000000361
- Cunningham, L. L., & Tucci, D. L. (2017). Hearing Loss in Adults. *N Engl J Med*, 377(25), 2465-2473. doi:10.1056/NEJMra1616601
- Dong, S., & Guerette, A. (2013). Workplace Accommodations, Job Performance and Job Satisfaction Among Individuals with Sensory Disabilities. *The Australian Journal of Rehabilitation Counselling*, 19(1), 1-20. doi:10.1017/jrc.2013.1
- Emmett, S. D., & Francis, H. W. (2015). The socioeconomic impact of hearing loss in U.S. adults. *Otol Neurotol*, 36(3), 545-550. doi:10.1097/mao.0000000000000562
- Falkenberg, E. & Kvam, M. H. (2014). Hørselshemming og audiopedagogikk i et tverrfaglig perspektiv. I Befring, E. & Tangen, R. (Red), *Spesialpedagogikk*. (5. utgave). (s. 426-445). Oslo: Cappelen Damm Akademisk
- Grønlie, S., M. (2005). *Uten hørsel? En bok om hørselshemming*. Bergen: Fagbokforlaget
- Haynes, S., & Linden, M. (2012). Workplace accommodations and unmet needs specific to individuals who are deaf or hard of hearing. *Disabil Rehabil Assist Technol*, 7(5), 408-415. doi:10.3109/17483107.2012.665977
- Helvik, A. S., Krokstad, S., & Tambs, K. (2013). Hearing loss and the risk of disability pension in Norway: the Hunt Study. *Scand J Public Health*, 41(8), 818-824.  
doi:10.1177/1403494813498004
- Holman, J. A., Drummond, A., Hughes, S. E., & Naylor, G. (2019). Hearing impairment and daily-life fatigue: a qualitative study. *Int J Audiol*, 58(7), 408-416.  
doi:10.1080/14992027.2019.1597284
- Hørselshemmedes Landsforbund. (u.å). Om HLF. Hentet 5. januar 2019 fra:  
<https://www.hlf.no/kontakt-oss/om-hlf/>

- Hørselshemmedes Landsforbund. (u.å). Yrkesaktiv og hørselshemmet. Hentet 7. april 2019 fra: <https://www.hlf.no/horsel/yrkesaktiv-og-horselshemmet/>
- Hørselshemmedes Landsforbund. (u.å). Universell utforming. Hentet 5. mars 2019 fra: <https://www.hlf.no/hva-vi-jobber-med/universell-utforming/>
- Idébanken. (u.å). Sjekk bredden i tilretteleggingstiltakene. Hentet fra: <https://www.idebanken.org/kloke-grep/artikler/bredden-i-tilretteleggingstiltakene>
- Kramer, S. E., Kapteyn, T. S., & Houtgast, T. (2006). Occupational performance: comparing normally-hearing and hearing-impaired employees using the Amsterdam Checklist for Hearing and Work. *Int J Audiol*, 45(9), 503-512. doi:10.1080/14992020600754583
- Lorentsen, Ø. & Berge, R. (2003). Hørselshemmede og arbeid. En brukerundersøkelse om erfaringer og synspunkter knyttet til arbeid som livsarena. (Rapport) Hentet fra: <https://www.hlf.no/globalassets/prosjekter/prosjektdokumenter/delrapport-brukerundersokelse-2001-3-0169-horselshemmede-i-arbeid.pdf>
- Malterud, K. (2012). Systematic text condensation: a strategy for qualitative analysis. *Scand J Public Health*, 40(8), 795-805. doi:10.1177/1403494812465030
- Malterud, K. (2017). *Kvalitative forskningsmetoder for medisin og helsefag*, 4. Utgave. Universitetsforlaget, Oslo
- Maxwell, J. (2013). *Qualitative research design. An interactive approach*. (3. Utg). Sage publications, inc.
- Phonak. (u.å). Roger. Hentet 9. september 2019 fra: <https://www.phonak.com/no/no/hoereapparater/roger.html>
- Rygvold, A-L. & Ogden, T. (2017). *Innføring i spesialpedagogikk*. 5. utg. Oslo, Gyldendal Akademisk.
- Stach, B. A. (2010). *Clinical audiology, an Introduction*. USA, NY: Delmar Cengage Learning
- Stephens, D. & Kramer, S., E. (2010). *Living with hearing difficulties, the process of enablement*. Wiley-Blackwell, United Kingdom

Svinndal, E. V., Solheim, J., Rise, M. B., & Jensen, C. (2018). Hearing loss and work participation: a cross-sectional study in Norway. *Int J Audiol*, 57(9), 646-656. doi:10.1080/14992027.2018.1464216

Svinndal, E. V., Jensen, C. & Rise, M. B. (2019). Employees with hearing impairment. A qualitative study exploring managers' experiences.

Tøssebro, J. (2010). *Hva er Funksjonshemming*. Universitetsforlaget, Oslo.

Tye-Murray, N. (2015) *Foundations of Aural Rehabilitation. Children, Adults, and Their Family Members* (4. utg). USA, Stamford: Cengage Learning

# Vedlegg A

Godkjenning fra NSD

11.10.2019

Meldeskjema for behandling av personopplysninger

## NSD NORSK SENTER FOR FORSKNINGSDATA

### NSD sin vurdering

#### Prosjekttittel

Arbeidsgiveres erfaringer med hørselshemmede arbeidstakere. En kvalitativ intervjustudie.

#### Referansenummer

708638

#### Registrert

28.12.2018 av Helene Slang Jensen - helensje@uio.no

#### Behandlingsansvarlig institusjon

Universitetet i Oslo / Det utdanningsvitenskapelige fakultet / Institutt for spesialpedagogikk

#### Prosjektansvarlig (vitenskapelig ansatt/veileder eller stipendiat)

Elisabeth Svinndal, esvinndal@online.no, tlf: 95159819

#### Type prosjekt

Studentprosjekt, masterstudium

#### Kontaktinformasjon, student

Helene Slang Jensen, helensje@student.uv.uio.no, tlf: 99445598

#### Prosjektperiode

01.01.2019 - 01.11.2019

#### Status

01.07.2019 – Vurdert

## Vurdering (2)

---

### 01.07.2019 - Vurdert

NSD har vurdert endringen registrert 26.06.2019.

Vi har nå registrert 01.11.2019 som ny sluttdato for forskningsperioden.

Vi gjør oppmerksom på at ytterligere forlengelse ikke kan påregnes uten at utvalget informeres.

NSD vil følge opp ved ny sluttdato for å avklare om behandlingen av personopplysningene er avsluttet.

Lykke til videre med prosjektet!

Kontaktperson hos NSD: Jørgen Wincentsen  
Tlf. Personverntjenester: 55 58 21 17 (tast 1)

### 03.01.2019 - Vurdert

Det er vår vurdering at behandlingen av personopplysninger i prosjektet vil være i samsvar med personvernlovgivningen så fremt den gjennomføres i tråd med det som er dokumentert i meldeskjemaet med vedlegg den 03.01.2019. Behandlingen kan starte.

#### MELD ENDRINGER

Dersom behandlingen av personopplysninger endrer seg, kan det være nødvendig å melde dette til NSD ved å oppdatere meldeskjemaet. På våre nettsider informerer vi om hvilke endringer som må meldes. Vent på svar før endringer gjennomføres.

#### TYPE OPPLYSNINGER OG VARIGHET

Prosjektet vil behandle alminnelige kategorier av personopplysninger frem til 01.06.2019.

#### LOVLIG GRUNNLAG

Prosjektet vil innhente samtykke fra de registrerte til behandlingen av personopplysninger. Vår vurdering er at prosjektet legger opp til et samtykke i samsvar med kravene i art. 4 og 7, ved at det er en frivillig, spesifikk, informert og utvetydig bekreftelse som kan dokumenteres, og som den registrerte kan trekke tilbake. Lovlig grunnlag for behandlingen vil dermed være den registrertes samtykke, jf. personvernforordningen art. 6 nr. 1 bokstav a.

#### PERSONVERNPRINSIPPER

NSD vurderer at den planlagte behandlingen av personopplysninger vil følge prinsippene i personvernforordningen om:

- lovlighet, rettferdighet og åpenhet (art. 5.1 a), ved at de registrerte får tilfredsstillende informasjon om og samtykker til behandlingen
- formålsbegrensning (art. 5.1 b), ved at personopplysninger samles inn for spesifikke, uttrykkelig angitte og berettigede formål, og ikke behandles til nye, uforenlige formål
- dataminimering (art. 5.1 c), ved at det kun behandles opplysninger som er adekvate, relevante og nødvendige for formålet med prosjektet
- lagringsbegrensning (art. 5.1 e), ved at personopplysningene ikke lagres lengre enn nødvendig for å oppfylle formålet

#### DE REGISTRERTES RETTIGHETER

Så lenge de registrerte kan identifiseres i datamaterialet vil de ha følgende rettigheter: åpenhet (art. 12), informasjon (art. 13), innsyn (art. 15), retting (art. 16), sletting (art. 17), begrensning (art. 18), underretning (art. 19), dataportabilitet (art. 20).

NSD vurderer at informasjonen om behandlingen som de registrerte vil motta oppfyller lovens krav til form og innhold, jf. art. 12.1 og art. 13.

Vi minner om at hvis en registrert tar kontakt om sine rettigheter, har behandlingsansvarlig institusjon plikt til å svare innen en måned.

#### FØLG DIN INSTITUSJONS RETNINGSLINJER

NSD legger til grunn at behandlingen oppfyller kravene i personvernforordningen om riktighet (art. 5.1 d), integritet og konfidensialitet (art. 5.1. f) og sikkerhet (art. 32).

For å forsikre dere om at kravene oppfylles, må dere følge interne retningslinjer og/eller rådføre dere med behandlingsansvarlig institusjon.

#### OPPFØLGING AV PROSJEKTET

NSD vil følge opp ved planlagt avslutning for å avklare om behandlingen av personopplysningene er avsluttet.

Lykke til med prosjektet!

Kontaktperson hos NSD: Belinda Gloppen Helle Tlf. Personverntjenester: 55 58 21 17 (tast 1)

# Vedlegg B

Informasjonsskriv til informanter

## ***Vil du delta i forskningsprosjektet;” Tilrettelegging på arbeidsplassen for ansatte med hørselshemming. En kvalitativ intervjustudie fra arbeidsgivers perspektiv.”?***

Dette er et spørsmål til deg om å delta i et forskningsprosjekt som omhandler hvordan arbeidsgivere fra ulike arbeidsplasser ser på hvordan det kan tilrettelegges i forhold til ansatte med hørselshemming. I dette skrivet gir vi deg informasjon om målene for prosjektet og hva deltakelse vil innebære for deg.

### **Formål**

I 2020 kan antall hørselshemmede i Norge passere 1 million. Dette kan på lang sikt påvirke arbeidslivet i form av arbeidsledighet, sykefravær og tidlig pensjon. Det finnes lite forskning på hørselshemmede i arbeidslivet fra arbeidsgiveres eller ledere i arbeidslivet sitt perspektiv. Studien har dermed som formål å skaffe innsikt i arbeidsgiveres eller ledere i arbeidslivet og deres tilnærming til tilrettelegging i forhold til hørselshemming. Dette gjelder både hvordan denne tilretteleggingen kan skje i praksis og eventuelle utfordringer for den.

### **Hvem er ansvarlig for forskningsprosjektet?**

Prosjektet danner grunnlag for en masteroppgave ved det Utdanningsvitenskaplige fakultet ved Universitetet i Oslo (UiO). Ansvarlig for prosjektet er Helene Slang Jensen under veiledning av Elisabeth Svinndal.

### **Hva innebærer det for deg å delta?**

For å gjennomføre prosjektet vil jeg derfor komme i kontakt med arbeidsgivere, både med og uten erfaringer når det gjelder tilrettelegging. Hvis du ønsker å delta, innebærer dette et intervju på ca. 1 time. Intervjuet vil basere seg på et fiktivt case og hvordan det på den aktuelle arbeidsplassen kan tilrettelegges for en ansatt med hørselshemming, samt noen temaer rundt dette. Lyddopptaker vil bli tatt i bruk under intervjuet.

## **Frivillig deltakelse og ditt personvern**

Det er frivillig å delta i prosjektet. Hvis du velger å delta, kan du når som helst trekke samtykke tilbake uten å oppgi noen grunn. Alle opplysninger om deg vil da bli anonymisert. Det vil ikke ha noen negative konsekvenser for deg hvis du ikke vil delta eller senere velger å trekke deg.

Vi vil bare bruke opplysningene om deg til formålene vi har fortalt om i dette skrivet. Vi behandler opplysningene konfidensielt og i samsvar med personvernregelverket. Det er kun studenten og veilederen som vil ha tilgang til opplysningene du oppgir. Personopplysningene slik som navn og arbeidsplass vil bli erstattet med koder som vil lagres på egen navneliste adskilt fra øvrig data, samt anonymiseres ved fremstilling av resultatene. Prosjektet skal etter planen avsluttes 01.06.2019. Personopplysninger vil da blir slettet.

## **Dine rettigheter**

Så lenge du kan identifiseres i datamaterialet, har du rett til å få innsyn i hvilke personopplysninger som er registrert om deg samt få rettet eller slettet personopplysninger om deg. Videre har du rett til å få utlevert en kopi av dine personopplysninger (dataportabilitet), og å sende klage til personvernombudet eller Datatilsynet om behandlingen av dine personopplysninger.

## **Hva gir oss rett til å behandle personopplysninger om deg?**

Vi behandler opplysninger om deg basert på ditt samtykke. På oppdrag fra Institutt for spesialpedagogikk har NSD – Norsk senter for forskningsdata AS vurdert at behandlingen av personopplysninger i dette prosjektet er i samsvar med personvernregelverket.

## **Hvor kan jeg finne ut mer?**

Hvis du har spørsmål til studien, eller ønsker å benytte deg av dine rettigheter, ta kontakt med:

- *Institutt for Spesialpedagogikk* ved Elisabeth Svinndal (PhD-stipendiat, [esvinndal@online.no](mailto:esvinndal@online.no)) eller Helene Slang Jensen (student, [helensje@student.uv.uio.no](mailto:helensje@student.uv.uio.no)).
- Vårt personvernombud: Maren Magnus Voll ved Universitetet i Oslo på epost ([personvernombud@uio.no](mailto:personvernombud@uio.no))
- NSD – Norsk senter for forskningsdata AS, på epost ([personvernombudet@nsd.no](mailto:personvernombudet@nsd.no)) eller telefon: 55 58 21 17.



Med vennlig hilsen

Prosjektansvarlig  
(Forsker/veileder)

Student

---

-----

## Samtykkeerklæring

Jeg har mottatt og forstått informasjon om prosjektet «*Arbeidsgiveres syn på tilrettelegging for arbeidstakere med hørselshemming. En kvalitativ intervjustudie*», og har fått anledning til å stille spørsmål. Jeg samtykker til:

å delta i intervju.

Jeg samtykker til at mine opplysninger behandles frem til prosjektet er avsluttet, ca.  
01.06.2019

---

(Signert av prosjektdeltaker, dato)

# Vedlegg C

## Intervjuguide (Eksempel)

- Formålet er å få et innblikk i hvordan arbeidsgivere ser på tilrettelegging for ansatte med hørselshemming på arbeidsplassen
- Jeg har forberedt noen spørsmål, men for meg er det viktig å høre hva du tenker om dette temaet
- Båndopptaker for at jeg skal få med meg alt (Blir slettet og anonymisert)
- Du kan trekke deg når du vil, selv etter intervjuet
- Under intervjuet er det mulig jeg skriver ned noe, men det er for min egen del i tilfelle det er noe jeg kommer til å tenke på under intervjuet, eller som jeg vil spørre om.

### *Starte lydopptak*

**Vi snakker mye om tilrettelegging på arbeidsplasser i forhold til ulike funksjonshemninger eller vansker. Kan du beskrive hva du legger i begrepet tilrettelegging? Erfaringer?**

*Fortelle litt om tilrettelegging i forhold til hørsel*

**I butikker er det jo ofte en del lyd fra kunder, kasseapparat. Dette kan for noen hørselshemmede være litt vanskelig, da de kanskje ikke hører kundene eller de andre ansatte. Kan du beskrive hva dere kan gjøre her for å gjøre det lettere for den ansatte å høre kundene?**

- Akustiske tiltak? Røgerpenn? Flytte kassa?

**Hva med fellesbeskjeder, hvilke tanker har du om det?**

**Mye lyd kan for hørselshemmede oppleves som slitsomt og krevende utover dagen. Så det er ikke uvanlig at hørselshemmede kan bli slitne etter en arbeidsdag med mye lyd. Kan du beskrive hva slags grep dere kan gjøre her for at den ansatte skal bli minst mulig sliten av all lyden etter arbeidsdagen?**

Arbeidstiden reguleres, deles opp, jobbe på spesielle tidspunkt? Pauser?

**Sosiale settinger kan for mange hørselshemmede være krevende, flere å forholde seg til, mere lyd, føler seg til bry, eller utenfor, en psykisk påkjenning. Kan du beskrive hvilke tanker du har om disse situasjonene for en ansatt med hørselshemming?**

**Kan du beskrive om det er noen settinger eller noen elementer ved denne arbeidsplassen som kan være problematisk å tilpasse, i forhold til ansatte med hørselshemming?**

**Tidligere studier viser at hørselshemmede synes det er vanskelig å be om tilrettelegging på arbeidsplassen. Noen synes det er vanskelig å si ifra om at de trenger det og andre vil ikke være til bry. Dette ender med at flere unngår å be om disse tiltakene på arbeidsplassen. Hvilke tanker har du om dette?**

*Er det noe du lurer på eller vil legge til?*

### Avslutte lydopptaket

*Om det skulle være noe er det bare å ta kontakt. Takk for intervjuet.*

# Vedlegg D

Forfatterveiledning artikkel

## Nordisk välfärdsforskning - Nordic Welfare Research: Forfatterveiledning

### OM TIDSSKRIFTET

*Nordisk välfärdsforskning/ Nordic Welfare Research* er et flerfaglig, vitenskapelig tidsskrift. Tidsskriftet publiserer forskningsbaserte artikler bygger på empirisk og/eller teoretiske analyser av høy faglig kvalitet. Tidsskriftets utgivelser er basert på temanummer. Innsendte manus må være relevant for et kommende tema for å komme i betraktning for utgivelse. Oversikt over planlagte temanummer omtales på nettsidene.

Kun manuskripter som følger format og innhold angitt nedenfor vil bli vurdert. Tidsskriftet mottar manus på svensk, dansk, norsk og engelsk. Språkene er likestilt.

### INNLEVERING AV MANUS

Før du sender inn ditt manuskript til redaksjonen ber vi om at du leser forfatterveiledningen nøye, og sjekker at:

- forfatteropplysningene er fullstendige
- antall tegn med mellomrom ikke overskrider maksimumsgrensen
- noter og referanser er i henhold til veiledningens standard
- et kort abstrakt og nøkkelord på engelsk og skandinavisk er inkludert
- alle referanser til egne publikasjoner er anonymisert.

Manuskripter sendes til redaksjon for vurdering via manushåndteringsverktøyet ScholarOne: <https://mc04.manuscriptcentral.com/uf-nwr>.

### KRAV TIL MANUSKRIFTET

#### *Vitenskapelige artikler*

Maks 40 000 tegn med mellomrom, inkludert figurer og tabeller samt noter og referanser. For å øke lesbarheten bør man benytte noen mellomtitler. Avsnitt markeres med en åpen linje mellom hver tekstdel.

Manuskriptet skal inneholde følgende:

- Tittel, forfatternavn, institusjonstilknytning og e-postadresse (i eget dokument)
- Sammendrag (inntil 200 ord)
- 3–5 nøkkelord
- Selve manusteksten

- Nummererte noter, organisert som sluttnoter
- Litteraturreferanser, alfabetisk ordnet
- Når artikkelen er skrevet på et skandinavisk språk, skal det også skrives et engelsk sammendrag (inntil 250 ord), engelsk tittel og 3–5 engelske nøkkelord
- Nummererte figurer og tabeller

I egne dokumenter:

- Nummererte figurer og tabeller
- Forfatters navn, institusjonstilknytning og e-postadresse
- Korte biografiske opplysninger om forfatter(e)

### *Debattartikler*

Maks 10 000 tegn (inkludert mellomrom), med noter og referanser. Dette tilsvarer ca 1 500 ord. Debattartikler kan ha en friere form enn en vitenskapelig artikkel. Den skal likevel frambringe faglig viktig innsikt og det forventes en klar argumentasjon og framstilling.

Debattartikler skal belyse dagsaktuelle velferdspolitiske temaer som har oppmerksomhet politisk, administrativt eller i mediene i ett eller flere av de nordiske landene. Formålet er å invitere til en utvidet eller utdypende diskusjon, eller fremheve enkelte aspekter som ellers i liten grad belyses i det øvrige ordskiftet. Diskusjoner som tas opp bør ha en bred relevans for feltet.

Forfattere av debatartikler må kunne vise til egen forskning eller ekspertise innenfor det temaet som diskuteres. Vi tilstreber å belyse ulike spørsmål med perspektiver og erfaringer fra ulike nordiske fagmiljøer, og vil invitere til debatt fra flere fagmiljøer.

Debattartikler er vanligvis invitert av tidsskriftets redaksjon, men forfattere kan også på eget initiativ sende inn manus. Kommentarer er korte artikler, vanligvis med få referanser og er uten fotnoter.

Debattartikler har en enklere vurdering enn vitenskapelige artikler. Manus vurderes normalt av medlemmer i redaksjonen, men kan også vurderes av eksterne, sakkyndige fagpersoner.

Krav til manus:

- Tittel på skandinavisk og engelsk
- Forfatters navn, stilling, institusjonstilknytning og e-postadresse
- 3–5 nøkkelord på engelsk og skandinavisk

### **NOTER**

Noter skal være i form av fotnoter. Notene skal først og fremst inneholde tekniske opplysninger om kilder og lignende. Saksforhold som har betydning for framstillingen bør heller inngå i teksten.

### **ILLUSTRASJONER/GRAFER/DIAGRAM**

Dersom manuskriptet inneholder illustrasjoner, figurer eller liknende, skal disse sendes inn som separate filer. I teksten markeres ditt forslag til plassering av illustrasjonen med hakeparenteser på en egen linje, helst mellom to avsnitt, f.eks. [Ill. 1]. Selve illustrasjonen, figuren e.l. skal altså ikke ligge i tekstfilen ved innsending. Unntaket er tabeller som er laget i Word. Disse skal legges inn på ønsket sted i manuskriptet. Merk: Ord mellomrom skal bare brukes for å skille mellom ord. Bruk TAB for å markere separate kolonner i tabeller og lignende.

Alle figurer og tabeller som benyttes i manuskriptet må være tillatt å publisere på nett. Dersom det ikke er forfatteren selv som har laget figuren, skal navnet på tegner eller fotograf oppgis i figurteksten. Forfatteren innhenter selv tillatelse til bruk av tidligere publiserte illustrasjoner. Plassering av figurer og tabeller i teksten markeres i manuskriptet.

## **REFERANSESYSTEM**

Tidsskriftet bruker APA referansestil tilpasset fotnoter.

Disse nettstedene kan konsulteres for en innføring i hvordan referanser føres:  
<http://sokogskriv.no/kildebruk-og-referanser/referansestiler/apa-6th/>

## **REFERANSER I TEKST**

APA bruker forfatter og årstall i referanser. Når man refererer eller oppsummerer en kilde settes forfatterens etternavn og årstall i parentes i teksten på denne måten: (Andersen, 2011; Andreassen, 2004; Askheim, 2009). Hvis referansen har to eller flere forfattere benyttes &-tegnet: (Deegan & Anderson 2006).

## **REFERANSELISTE**

Referanselisten skrives til slutt etter hovedteksten. Referanselisten føres alfabetisk på første forfatters etternavn. Hver referanse har innrykk andre linje på alle referanser (hengende innrykk).

## **DOI-REFERANSER**

Referansene skal alltid inkludere DOI (digital object identifier) for kilder som har dette. DOI skal være en klikkbar URL og plasseres til sist i referansen. Hvis du er usikker på hva DOI-koden til en referanse er, eller om en DOI-kode finnes, kan du gjøre et raskt søk etter tittel, forfatternavn osv. på <http://search.crossref.org/>.

## **PUBLISERINGSETIKK**

Redaksjonen er opptatt av at det som publiseres i tidsskriftene, er av høy faglig kvalitet og følger internasjonale etiske standarder for vitenskapelig publisering. Tidsskriftet følger retningslinjene til [Committee of Publication Ethics \(COPE\)](http://wwwCOPE.org).

## **ETTER INNSEENDING: FAGFELLEVRUDERING**

Tidsskriftet har gjensidig anonym fagfellevurdering. Manuskriptet skal være anonymisert. Det betyr at forside og forfatteromtale må være i et separat dokument og at alle eksplisitte selvreferanser må anonymiseres.

Forfatter får tilbakemelding på e-post fra redaktøren etter at manuskriptet har vært til fagfellevurdering.

Dersom manuskriptet godkjennes for publisering vil forfatter motta en 1. korrektur som en pdf-fil på e-post før publisering. Her skal det kun rettes opp korrekturfeil og ikke foretas noen endringer i teksten.

Forfatter vil motta lenke til den ferdige artikkelen når den er publisert.

## **ETTER PUBLISERING**

*Nordisk välfärdsforskning/ Nordic Welfare Research* utgis med åpen tilgang (open access). Det vil si at tidsskriftet er gratis tilgjengelig for alle og finnes digitalt på internett. Alle artikler publiseres i overenstemmelse med Creative Commons [lisensen CC BY-NC 4.0](#).

Som forfatter beholder du opphavs- og utgivelsesretten til din egen artikkel, uten restriksjoner. Samtidig gir du alle andre retten til å lese, laste ned, kopiere, skrive ut, søke i eller lenke til fulltekstversjonen av artikkelen din.