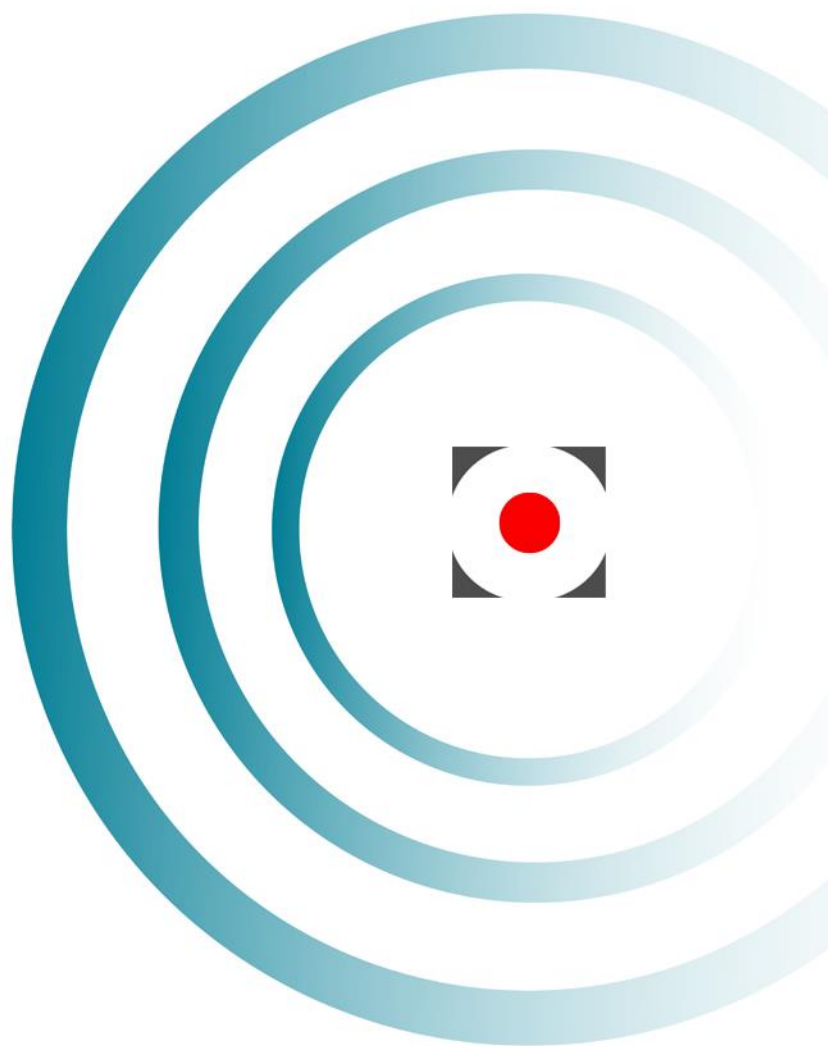


2015

# Undersøgelse af mentorområdet i Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen

Borgernes oplevelse af mentorforløbet  
og mentorenes baggrund og forudsætninger



## Indholdsfortegnelse

<b>1. INDLEDNING .....</b>	<b>3</b>
<b>2. SAMMENFATNING .....</b>	<b>4</b>
<b>3. MENTORORDNINGEN SET UD FRA ET BORGERPERSPEKTIV .....</b>	<b>5</b>
3.1. TYPE OG OMFANG AF MENTORINDSATS .....	5
3.2. HVAD VURDERER BORGERNE, AT MENTOR KAN HJÆLPE MED? .....	6
3.3. HVILKET UDBYTTÉ HAR BORGERNE HAFT AF DERES MENTORFORLØB? .....	7
3.4. BORGERNES VURDERING AF MENTORERNES FORUDSÆTNINGER .....	8
3.5. SAMARBEJDET MELLE MENTOR OG PERSONLIG KOORDINERENDE SAGSBEHANDLER .....	9
<b>4. PRAKSIS VED REKRUTTERING OG OPLÆRING AF MENTORER .....</b>	<b>9</b>
4.1. HVAD LÆGGES DER VÆGT PÅ VED REKRUTTERING AF NYE MENTORER? .....	10
4.2. OPLÆRING VED ANSÆTTELSE .....	12
4.3. MULIGHEDER FOR LØBENDE OPKVALIFICERING .....	13
<b>5. MENTORERNES BAGGRUND OG FORUDSÆTNINGER .....</b>	<b>15</b>
5.1. HVILKE FORUDSÆTNINGER HAR MENTORERNE FOR AT BESTRIDE JOBBET? .....	16
5.2. HVILKEN OPLÆRING FÅR MENTORERNE NÅR DE STARTER I JOBBET? .....	17
5.3. MATCHER MENTORERNES KOMPETENCER DERES OPGAVER? .....	20
5.4. DET ØGEDE MINUTTAL FOR HELHEDSORIENTEREDE MENTORER .....	21



## 1. Indledning

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen (BIF) har bedt mploy udarbejde en kortlægning af mentorområdet i Københavns Kommune.

BIF ønsker, at kortlægningen fokuserer på mentorstøtte til udsatte borgere med særligt fokus på de aktivitetsparate kontanthjælpsmodtagere, der er fyldt 30 år. Kortlægningen skal inkludere to typer af mentorstøtte: Helhedsorienteret mentor (ret og pligt mentor) og fastholdelsesmentor (mentorstøtte i forhold til at opnå og fastholde aktiviteter). Desuden skal der skelnes mellem, om mentorerne er ansat internt i BIF eller hos en ekstern leverandør.

I dialog med BIF har mploy valgt at basere kortlægningen på data indsamlet via følgende undersøgelser:

- Spørgeskemaundersøgelse, der er udsendt til 18 rekrutteringsansvarlige på mentorområdet
- Telefoninterviews med 6 rekrutteringsansvarlige på mentorområdet
- Spørgeskemaundersøgelse, der er udsendt til 317 mentorer for målgruppen
- Telefoninterviews med 20 borgere i målgruppen, der modtager mentorstøtte
- Telefoninterviews med 4 personlige koordinerede sagsbehandlere.

Rekrutteringsansvarlige samt mentorer, som deltager i undersøgelserne, er ansat ved jobcentret Center for Jobindsats og beskæftigelsescentret Center for Afklaring og Beskæftigelse samt de 11 eksterne leverandører i Københavns Kommune, som leverer beskæftigelsestilbud til målgruppen. Undersøgelserne er gennemført i oktober 2015.

Kortlægningen giver blandt andet viden om følgende tre temaer:

### 1. Mentorordningen set ud fra et borgerperspektiv

- Hvad oplever borgerne mentoren kan hjælpe med?
- Hvilket udbytte har borgerne haft af deres mentorforløb?
- Hvad mener personlige koordinerende sagsbehandlere, at mentor bidrager med?
- Hvordan vurderer borgerne og personlige koordinerende sagsbehandlere mentorernes forudsætninger for at yde mentorstøtte?

### 2. Strategi og praksis ift. rekruttering og oplæring af mentorerne

- Hvad lægges der vægt på ved rekruttering af nye mentorer?
- Er der bestemte strategier for rekruttering, oplæring og opkvalificering?
- Hvad er kravene til mentorenes baggrund, kompetencer mv.?

### 3. Mentorernes baggrund og forudsætninger for at være mentor

- Hvilke forudsætninger har mentorerne for at bestride jobbet?
- Hvilken oplæring og opkvalificering får mentorerne?
- Matcher mentorenes kompetencer det, de bruges til?
- Hvordan oplever mentorerne muligheden for løbende sparring og supervision?



## 2. Sammenfatning

Hovedparten af borgerne i målgruppen har et stort udbytte af at modtage mentorstøtte. Det viser mploys kortlægning af området. I alt 9 ud af 10 borgere vurderer selv, at det gør en forskel for dem at have en mentor. Det bakkes op af de personlige koordinerende sagsbehandlere.

Mentorerne kan skabe en særlig relation til borgeren og er samtidig et bindeled mellem borgeren og den øvrige beskæftigelsesindsats. Mentorindsatsen udgør et værdifuldt supplement til den øvrige beskæftigelsesrettede indsats, som borgerne i denne målgruppe ellers ikke ville modtage. De personlige koordinerende sagsbehandlere vurderer desuden, at der er gode effekter af støtten fra fastholdelsesmentorer.

Mentorerne hjælper borgerne med både personlige udfordringer og praktiske opgaver. Desuden får mange borgere hjælp til at blive klar til – og få sat gang i – praktik, kurser eller arbejdsprøvning.

Borgerne er generelt tilfredse med den mængde tid de har sammen med mentor og har ikke brug for mere eller mindre tid sammen med deres mentor. Halvdelen af mentorerne angiver, at det øgede minuttal for helhedsorienterede mentorer giver bedre mulighed for at skabe kvalitet i løsningen af mentoropgaven. Omkring 13 pct. af mentorerne svarer, at det ikke gør den store forskel for borgeren.

Der arbejdes strategisk og systematisk med rekruttering af mentorer i Københavns Kommune. De rekrutteringsansvarlige lægger vægt på bestemte kvalifikationer og kompetencer samt på forudgående erfaring, når de ansætter. Kravene er ofte del af en bevidst rekrutteringsstrategi.

Størstedelen af de nyansatte mentorer lever op til de kvalifikationskrav, der rekrutteres efter. Desuden tilbydes stort set alle nyansatte mentorer uddannelse og/eller anden oplæring, når de starter i jobbet, og langt de fleste tager imod tilbuddet. Mellem 80 og 90 pct. af de nyansatte gennemgår en mentoruddannelse eller en anden form for oplæring. Under deres ansættelse tilbydes de fleste af mentorerne også opkvalificering, supervision og sparring løbende.

Mentorerne i Københavns Kommune har generelt gode forudsætninger for at bestride jobbet. I alt 7 ud af 10 mentorer har flere års erfaring med målgruppen og beskæftigelsesrettet arbejde. Både de rekrutteringsansvarlige og mentorerne selv vurderer, at nye mentorer generelt besidder de kvalifikationer og kompetencer, der er vigtige for at udfylde mentorrollen. Knap 2 ud af 3 rekrutteringsansvarlige angiver dog, at det kan være svært at finde dygtige kandidater til jobbene.

Borgere og personlige koordinerende sagsbehandlere vurderer også, at mentorerne generelt har gode forudsætninger for at yde mentorstøtte. De interne mentorer har dog bedre kendskab til lovgivningen og beskæftigelsesrettet arbejde, mens de eksterne mentorer typisk er mere fleksible og enkelte også er specialiserede.

Der er generelt et godt match mellem mentorerens vigtigste opgaver, mentorerens kvalifikationer og fokus i oplæringsforløb for nyansatte mentorer. Dog tyder resultaterne på, at uddannelsen af interne mentorer kan målrettes mere i forhold til de kompetencer og den erfaring, de nyansatte medbringer. Kun halvdelen af de interne mentorer føler sig klædt godt på til jobbet efter at have gennemført den interne grunduddannelse for mentorer i BIF. Resultatet skal ses i lyset af, at gruppen generelt har flere års erfaringer med målgruppen og beskæftigelsesrettet arbejde, og de derfor allerede har kendskab til indholdet, der gennemgås på grunduddannelsen.



## 3. Mentorordningen set ud fra et borgerperspektiv

### Hovedresultater i kapitel 3

Hovedparten af borgerne i målgruppen har et stort udbytte af at modtage mentorstøtte. Det vurderer både borgere og de personlige koordinerende sagsbehandlere. Mentorerne kan skabe en særlig relation til borgeren, og er samtidig et bindeled mellem borgeren og den øvrige beskæftigelsesindsats. Mentorindsatsen udgør et værdifuldt supplement til den øvrige beskæftigelsesrettede indsats, som borgerne i denne målgruppe ellers ikke ville modtage. Det viser mploy kortlægning af borgernes udbytte af mentorindsatsen.

De øvrige hovedresultater i dette kapitel er:

- De fleste borgere har jævnligt personlig kontakt med deres mentor. For 85 pct. sker kontakten primært ved personlige møder fx på jobcenteret, hjemme eller andre steder.
- Borgerne er generelt tilfredse med den mængde tid de har sammen med mentor.
- Borgerne oplever de kan tale med deres mentor om en bred vifte af temaer.
- Mange bruger mentoren til at tale om personlige forhold.
- I alt 9 ud af 10 borgere vurderer selv, at det gør en forskel for dem at have en mentor.
- De personlige koordinerende sagsbehandlere bakker borgerne op i at mentorstøtten gør en forskel for mange borgere.
- Både borgere og personlige koordinerende sagsbehandlere mener, at mentorerne har gode forudsætninger for at yde mentorstøtte.
- Dog varierer mentorernes forudsætninger: de interne har typisk bedre kendskab til lovgivningen og at arbejde beskæftigelsesrettet, mens de eksterne er mere fleksible, og nogle er specialiserede.
- Samarbejdet fungerer generelt godt mellem mentor og de personlige koordinerende sagsbehandlere – det gælder både ift. rollefordeling og vidensoverlevering.

Resultaterne i afsnittet er baseret på en række telefoninterviews. I alt har mploy foretaget 24 interviews. Disse fordeler sig på 20 aktivitetsparate kontanthjælpsmodtagere fyldt 30 år og som får mentorstøtte, samt fire koordinerende sagsbehandlere. Blandt borgerne har fire fastholdelsesmentorer, mens 16 har helhedsorienterede mentorer. 10 borgere har en mentor ansat i job- og beskæftigelsescentrene, mens 10 har en mentor ansat hos eksterne leverandører.

### 3.1. Type og omfang af mentorindsats

#### **Borgernes kontakt med deres mentor foregår ofte som personlig kontakt**

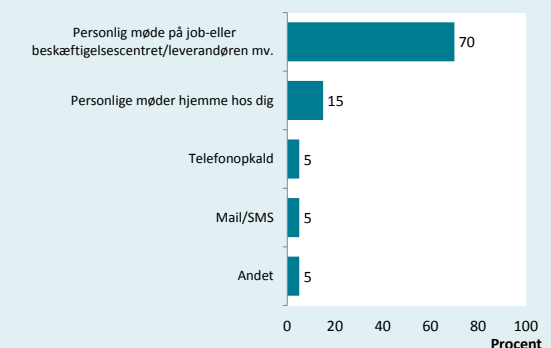
Den personlige kontakt foregår enten hjemme hos borgeren selv (15 pct.) eller andre steder som fx på beskæftigelsescenteret, hos den eksterne leverandør eller på en café eller lignende (70 pct.), jf. figur 3.1. En mindre andel har kontakt over telefonen, via sms eller mail. Det er et af resultaterne i mploy interviewundersøgelse blandt borgere i målgruppen.

De borgere, der foretrækker at mødes hjemme, siger, at det skyldes, at de har vanskeligt ved at komme ud af hjemmet pga. enten fysiske eller psykiske problemer. De borgere, der foretrækker at mødes ude eller på tilbudsstedet, angiver omvendt, at det giver dem en mulighed for at komme ud af hjemmet. Det afspejler, at der er stor forskel på borgerne, deres problemstillinger og hvilke kontaktformer, der fungerer bedst for dem.



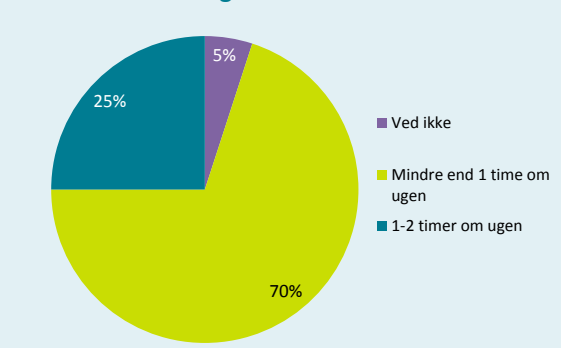
De kontaktformer, der oftest benyttes svarer ifølge interviewundersøgelsen i store træk til, det, som borgerne også foretrækker.

**Figur 3.1: Hvordan foregår borgernes kontakt med mentor oftest?**



Kilde: Telefoninterviews med aktivitetsparate kontanthjælpsmodtagere fyldt 30 år med mentorstøtte. (N=20).

**Figur 3.2: Hvor meget kontakt har borgerne med deres mentor om ugen?**



Kilde: Telefoninterviews med aktivitetsparate kontanthjælpsmodtagere fyldt 30 år med mentorstøtte. (N=20).

En fjerdedel af de interviewede borgere vurderer, at de har kontakt med deres mentor i en til to timer om ugen, mens resten har mindre end en times ugentlig kontakt med deres mentor, jf. figur 3.2. De fleste af de interviewede borgere synes, at de har en passende mængde tid om ugen med deres mentor og har ikke brug for mere eller mindre tid sammen med mentor.<sup>1</sup>

### 3.2. Hvad vurderer borgerne, at mentor kan hjælpe med?

Generelt taler borgerne med deres mentor om en bred vifte af temaer. Omkring 60 pct. af de interviewede borgere har samtaler med deres mentor, som primært handler om personlige forhold, herunder om borgerens situation og udfordringer, hvordan det går, psykiske problemstillinger mv.

Andre temaer, som de interviewede taler med deres mentor om, er boligproblemer, økonomiske forhold, job og uddannelse, aktiveringstilbud, beskæftigelsesmål og familiære forhold.

Mere end halvdelen af de interviewede siger desuden, at de får hjælp til personlige udfordringer, når de skal pege på, hvilke områder deres mentor hjælper dem med. Disse borgere lægger vægt på, at mentoren har forståelse for borgerens situation og udgør en personlig støtte for borgeren.

En stor del af borgerne får også hjælp til praktiske opgaver af deres mentor. Det kan fx være ift. at søge praktikplads eller psykologhjælp eller at udfylde diverse ansøgninger. Omkring en tredjedel af de interviewede angiver også, at deres mentor hjælper dem med at få afklaret deres ressourcer og med at se mulighederne på arbejdsmarkedet.

<sup>1</sup> To af de interviewede angiver, at de gerne vil have mere tid.

### 3.3. Hvilket udbytte har borgerne haft af deres mentorforløb?

#### I alt 9 ud af 10 borgere oplever et udbytte af mentorstøtten

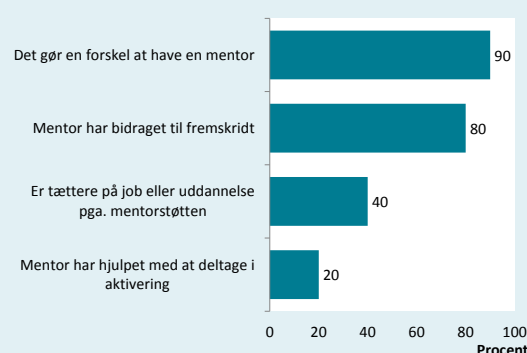
Langt de fleste (90 pct.) af de interviewede borgere vurderer selv, at det gør en forskel for dem at have en mentor, jf. figur 3.3. Det gælder både for de borgere, der har en helhedsorienteret mentor og de borgere, der har en fastholdelsesmentor. Størstedelen (80 pct.) vurderer også, at deres mentor har bidraget til, at borgeren gør fremskridt overordnet set.

Borgerne uddyber, at deres mentor hjælper dem med nogle ting, de synes er svære at overkomme, fx praktiske opgaver og deltagelse i behandling eller tilbud. Generelt føler de sig mødt med en interesse og forståelse for deres situation. Flere siger desuden, at mentorstøtten har motiveret dem og hjulpet dem til at komme videre og skabe udvikling ift. deres situation.

To ud af fem af de interviewede siger, at mentorstøtten har hjulpet dem tættere på job eller uddannelse. Disse borgere uddyber, at deres mentor hjælper dem med at blive klar til – og få sat gang i – praktik, kurser eller arbejdsprøvning.

En ud af fem interviewede svarer desuden, at deres mentor har hjulpet dem til at deltage i aktivering, fx ved at finde relevant praktik til borgerne og hjælpe dem med kontakt til praktiksteder. Resultatet skal ses i lyset af, at de fleste interviewede borgere har en helhedsorienteret mentor og derfor ikke umiddelbart er i stand til at deltage i et aktivt tilbud på nuværende tidspunkt.

Figur 3.3: Hvilket udbytte har borgerne af deres mentorforløb



Kilde: Telefoninterviews med aktivitetsparate kontanthjælpsmodtagere fyldt 30 år med mentorstøtte. (N=20).

#### Relationen mellem borger og mentor er god

De interviewede borgere føler generelt, at de har en god relation til deres mentor. Størstedelen af borgerne (90 pct.) synes, at de kan fortælle mentor det, de har behov for, og alle de interviewede føler, at deres mentor tager dem alvorligt.

Mange af borgerne lægger vægt på, at mentoren har forståelse for borgerens situation og udgør en personlig støtte for borgeren. Desuden angiver borgerne, at de har tillid til mentoren, og tillid til, at mentoren gerne vil hjælpe dem.

#### Borgernes vurdering af udbyttet støttes af de personlige koordinerende sagsbehandlere

Hovedparten af borgerne i målgruppen har et stort udbytte af at modtage mentorstøtte. Mentorindsatsen udgør et værdifuldt supplement til den øvrige beskæftigelsesrettede indsats for de aktivitetsparate kontanthjælpsmodtagere fyldt 30 år. Det gælder både indsatsen via de helhedsorienterede mentorer og fastholdelsesmentorerne. Det viser interviews med fire personlige koordinerende sagsbehandlere, som mploy har udført.

De personlige koordinerende sagsbehandlere siger, at det giver stor værdi, at mentorerne har mulighed for at komme tættere på borgeren og skabe et bindeled mellem borgeren og den øvrige beskæftigelsesindsats, som ofte ellers ikke er mulig for en del borgere i denne målgruppe. Mange borgere har brug for mere kontakt og støtte, end de personlige koordinerende

sagsbehandlere kan tilbyde, og en mentor kan levere denne kontakt og støtte. De interviewede personlige koordinerende sagsbehandlere siger også, at mentorerne kan skabe en helt særlig relation til borgeren, som ikke kan skabes i den øvrige beskæftigelsesindsats, og som for mange borgere er vigtig for at opnå progression.

I forhold til fastholdelsesmentorerne angiver de personlige koordinerende sagsbehandlere, at mentorerne både hjælper med at motivere borgeren og med praktiske ting fx at følge en indsats eller deltage i eventuel behandling. Støtten mindsker risikoen for, at borgerne udebliver fra tilbud og giver mulighed for progression i form af fx øget timetal. De personlige koordinerende sagsbehandlere vurderer derfor, at der er gode effekter af støtten fra fastholdelsesmentorer.

For borgere med helhedsorienteret mentor, er mentoren den eneste beskæftigelsesrettede indsats for borgeren ud over samtaler med den personlige koordinerende sagsbehandler. De personlige koordinerende sagsbehandlere angiver, at de helhedsorienterede mentorer fungerer som et godt supplement, da mentorerne har mulighed for at støtte borgerne også *mellem* samtalerne i jobcenteret.

### 3.4. Borgernes vurdering af mentorernes forudsætninger

De fleste borgere mener, at deres mentor kan hjælpe dem med netop deres specifikke udfordringer. I alt 7 ud af 10 interviewede borgere har det på den måde.

Når borgerne bliver bedt om at uddybe dette, nævner størstedelen, at deres mentor har de rette kompetencer, værktøjer og viden om både regler og lovgivning, og hvad der skal til for at hjælpe borgeren. De nævner desuden, at der er en forståelse og respekt for borgeren og en evne til at skabe håb og arbejde med små forandringer i borgernes liv.

De personlige koordinerende sagsbebehandlere, som mploy interviewede, giver udtryk for den samme vurdering. Mentorerne er efter de interviewede personlige koordinerende sagsbehandlers vurdering godt klædt på til at varetage mentorstøtten for de aktivitetsparate borgere. De siger dog også, at nogle mentorer er klædt bedre på end andre, og at der er forskel på tværs af leverandører – både ift. om det er interne eller eksterne leverandører og blandt de forskellige eksterne leverandører.

De personlige koordinerende sagsbehandlere peger på, at mentorer ved de interne centre generelt har bedst kendskab til lovgivningen og beskæftigelsessystemet. Det hænger sammen med, at mange er tidligere beskæftigelseskonsulenter, sagsbehandlere mv. og har derfor både erfaring og gode forudsætninger for at kende dybden i systemet og at arbejde beskæftigelsesrettet. Hos de eksterne leverandører er der ifølge de personlige koordinerende sagsbehandlere større forskel på kvaliteten og forståelsen af at arbejde beskæftigelsesrettet.

De personlige koordinerende sagsbehandlere påpeger dog samtidig, at de eksterne mentorer har bedre muligheder for at komme ud af huset, end de interne mentorer har. Derfor bruges de eksterne mentorer især til at støtte de lidt tungere borgere, der typisk har et større behov for at blive ledsaget af sin mentor til forskellige indsatser, behandlinger mv. De personlige koordinerende sagsbehandlere nævner desuden, at der er en del eksterne mentorer, der har specialiseret sig i fx særlige diagnoser og derfor er gode til bestemte typer borgere.





### 3.5. Samarbejdet mellem mentor og personlig koordinerende sagsbehandler

#### **Der er en klar rollefordeling mellem mentor og personlig koordinerende sagsbehandler**

De personlige koordinerende sagsbehandlere er i interviewene blevet spurgt ind til deres vurdering af rollefordelingen og samarbejdet mellem deres egen funktion og mentorernes. De interviewede mener, at der er en klar ansvarsfordeling mellem de opgaver, sagsbehandlerne varetager og de opgaver, mentorerne varetager.

De personlige koordinerende sagsbehandlere har myndighedsrollen over for borgeren og har ansvar for den overordnede retning af indsatsen. Mentorerne har den løbende dialog med borgeren om borgerens situation og udvikling, og de er med til at motivere og præsentere borgeren for aktive tilbud. Ifølge de interviewede personlige koordinerende sagsbehandlere er der ikke problemer med at finde ud af, hvor snitfladen mellem de forskellige roller går.

#### **Videnoverlevering mellem mentor og personlig koordinerende sagsbehandler fungerer godt**

De interviewede angiver, at overleveringen af viden mellem mentor og den personlige koordinerende sagsbehandler generelt set fungerer godt. Nogle af de personlige koordinerende sagsbehandlere nævner dog, at der ofte er begrænset tid til samarbejdet mellem mentor og sagsbehandler, og at mere tid ville kunne medvirke til en bedre overlevering af viden og vigtige informationer i forhold til borgeren. Desuden angiver nogle af de personlige koordinerende sagsbehandlere, at der kan være varierende kvalitet i de progressionsrapporter, som de modtager fra mentorerne.

De interviewede sagsbehandlere svarer derudover, at der ofte er bedre mulighed for løbende sparring om borgerens sag med de interne mentorer, og at man bedre kan komme i kontakt med de interne mentorer, hvis der er behov for dialog om en borger. Desuden har de interne mentorer adgang til borgerens sag, hvilket de eksterne ikke har. Det betyder, at sagsbehandlere nogle gange er nødt til at sende forskellige papirer om borgeren til den eksterne mentor.

## 4. Praksis ved rekruttering og oplæring af mentorer

### Hovedresultater i kapitel 4

Der arbejdes strategisk og systematisk med rekruttering af mentorer i Københavns Kommune. De rekrutteringsansvarlige lægger vægt på bestemte kvalifikationer og kompetencer samt på forudgående erfaring, når de ansætter. Kravene er oftest del af en bevidst rekrutteringsstrategi. Det viser mploy's kortlægning af rekrutteringen på mentorområdet.

De øvrige hovedresultater i dette kapitel er:

- Størstedelen af de nye mentorer lever op til de kvalifikationskrav, der rekrutteres efter
- De rekrutteringsansvarlige går ofte efter at ansætte tidligere socialrådgivere, beskæftigelseskonsulenter eller andre med socialfaglig baggrund
- Stort set alle nye mentorer tilbydes uddannelse og/eller anden oplæring, når de starter i jobbet
- Både centrene og de eksterne leverandører har faste procedurer for oplæring
- Stort set alle mentorer tilbydes løbende opkvalificering, supervision og sparring under deres ansættelse

Resultaterne i afsnittet er baseret på en spørgeskemaundersøgelse samt telefoninterviews foretaget blandt de rekrutteringsansvarlige på mentorområdet i Københavns Kommune. De rekrutteringsansvarlige er ansat i et job- eller beskæftigelsescenter eller hos en ekstern leverandør. Spørgeskemaundersøgelsen er udsendt til 18 rekrutteringsansvarlige, hvoraf 16 har svaret. Der er foretaget telefoninterviews med 6 rekrutteringsansvarlige – 2 fra eksterne leverandører og 4 fra job- og beskæftigelsescentre (Center for Jobindsats og Center for Afklaring og Beskæftigelse).

#### 4.1. Hvad lægges der vægt på ved rekruttering af nye mentorer?

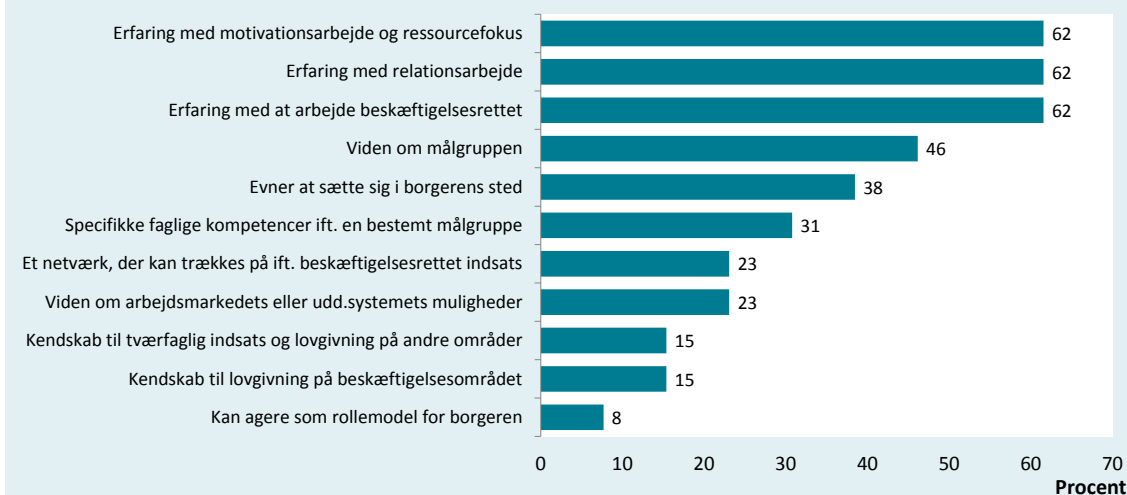
##### Ved rekruttering stilles der krav til mentorers kvalifikationer

I rekrutteringen af mentorer bliver der lagt særlig vægt på både erfaring og specifikke kvalifikationer og kompetencer. Stort set alle de rekrutteringsansvarlige i mploy's spørgeskemaundersøgelse angiver, at der på deres arbejdsplads er foruddefinerede krav til hvilke kvalifikationer, en mentor skal besidde.<sup>2</sup>

Mere end 60 pct. lægger ved rekrutteringen af nye mentorer vægt på, at kandidaterne har erfaring med at arbejde motivationsfremmende og ressourceorienteret, med relationsarbejde og med at arbejde beskæftigelsesrettet, jf. figur 4.1.

Lidt mindre end halvdelen af de rekrutteringsansvarlige lægger vægt på, at det for nyansatte mentorer er vigtigt at have viden om målgruppen, mens lidt mindre end 40 pct. rekrutterer efter, om mentoren evner at sætte sig i borgerens sted.

**Figur 4.1: Hvilke kompetencer lægger de rekrutteringsansvarlige vægt på i rekrutteringen af mentorer?**



Kilde: Spørgeskemaundersøgelse blandt ledere med ansvar for rekruttering af mentorer i Københavns Kommune, udført af mploy. (N=13).  
Anm.: Procentsatserne angiver, hvor stor en andel af respondenterne, der lægger vægt på den pågældende kompetence.

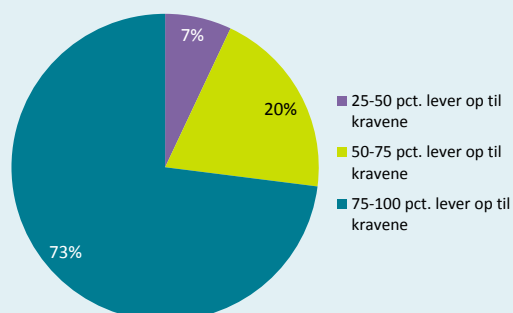
<sup>2</sup> Kun én rekrutteringsansvarlig angiver, at der ikke er foruddefinerede krav ved rekruttering.

### De fleste nyansatte mentorer lever op til kvalifikationskravene

Størstedelen af de nye mentorer lever op til de krav om kvalifikation, kompetencer og tidligere erfaring, som der rekrutteres efter. Det mener 73 pct. af de rekrutteringsansvarlige i mploys spørgeskemaundersøgelse, jf. figur 4.2. Samtidig svarer knap 2 ud af 3 rekrutteringsansvarlige nej til, at det er nemt at rekruttere dygtige mentorer, jf. figur 4.3.

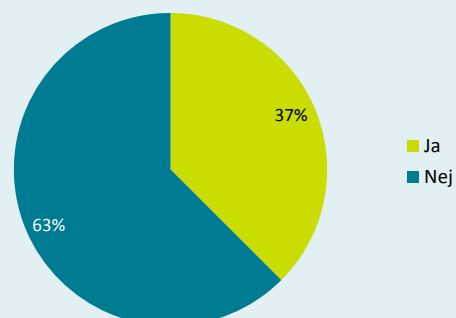
Resultaterne viser, at selvom det kan være svært at finde kvalificerede kandidater, så lever langt de fleste af de mentorer, der ansættes, op til de kvalifikationskrav, der anvendes i rekrutteringen.

**Figur 4.2: Hvor mange af mentorerne lever op til kravene ved ansættelse?**



Kilde: Spørgeskemaundersøgelse blandt ledere med ansvar for rekruttering af mentorer i Københavns Kommune, udført af mploy. (N=15).

**Figur 4.3: Er det nemt at rekruttere dygtige mentorer?**



Kilde: Spørgeskemaundersøgelse blandt ledere med ansvar for rekruttering af mentorer i Københavns Kommune, udført af mploy. (N=16).

### Bevidst rekrutteringsstrategi og fokus på social- eller beskæftigelsesfaglig baggrund

I 6 interviews uddyber nogle af de rekrutteringsansvarlige, hvad de lægger vægt på ved rekruttering af nyansatte mentorer. De fremhæver, at de lægger vægt på en bred række af kompetencer og kvalifikationer:

- Kendskab til at arbejde motivationsfremmende
- Evne til at kunne omsætte barrierer til ressourcer
- Kendskab til målgruppen
- Empati og interesse for andre mennesker
- Gode kontaktevner
- Sociale kompetencer

Både de interne og eksterne rekrutteringsansvarlige giver over for interviewerens udtryk for, at de ting, de lægger vægt på ved rekruttering af nyansatte mentorer, er en del af en bevidst rekrutteringsstrategi.

Interviewene viser også, at de rekrutteringsansvarlige ofte går efter at ansætte tidligere socialrådgivere, beskæftigelseskonsulenter eller andre med socialfaglig baggrund. Det gælder både for job- og beskæftigelsescentrene og de eksterne leverandører. Det skyldes, at mentorer med social- eller beskæftigelsesfaglig baggrund har forståelse for lovgivning og beskæftigelsesområdet samt baggrund for og løsninger på sociale problemer.

## 4.2. Oplæring ved ansættelse

Langt hovedparten af de nyansatte, interne og eksterne mentorer gennemgår en eller flere former for oplæring ift. mentorrollen, når de starter i jobbet. Det angiver de rekrutteringsansvarlige, som har deltaget i mploy's spørgeskemaundersøgelse.

De mest anvendte former for mentoroplæring er sparring og supervision, jf. figur 4.4. Mere end 9 ud af 10 rekrutteringsansvarlige svarer, at deres mentorer modtager sparring, mens mere end 8 ud af 10 svarer, at mentorerne modtager supervision.

Deltagelse i temamøder, at følge anden mentor og deltagelse i undervisning anvendes også i stort omfang.

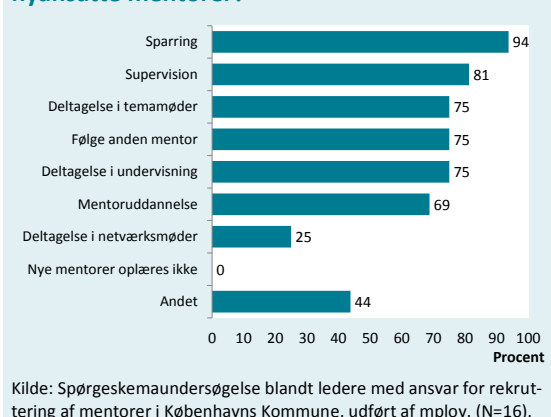
Udover uddannelse og undervisning gennemgår nye mentorer ifølge interviews med de rekrutteringsansvarlige et oplæringsprogram med sidemandsoplæring, hvor de bliver introduceret til opgaverne og rollen som mentor. Sidemandsoplæringen varer typisk i 1-3 måneder.

Godt to tredjedele af de rekrutteringsansvarlige angiver desuden i spørgeskemaundersøgelsen, at størstedelen af deres mentorer er certificerede mentorer<sup>3</sup>, jf. figur 4.5. Halvdelen af disse respondenter svarer, at certificeringen er baseret på kurser taget efter ansættelse, mens en fjerdedel angiver, at den er baseret på kompetencer fra nuværende og tidligere job.

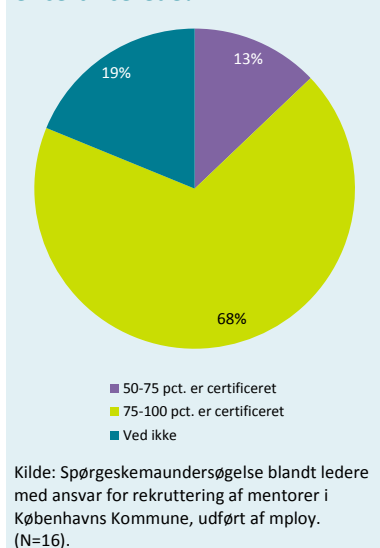
*Oplæring af nye mentorer i job- og beskæftigelsescentrene*  
Alle nyansatte mentorer i BIF gennemgår den interne grunduddannelse. Det angiver de rekrutteringsansvarlige i seks interviews, som er gennemført i job- og beskæftigelsescentrene.

En del af grunduddannelsen omhandler beskæftigelsessystemet. De rekrutteringsansvarlige peger i interviews på, at mentorer, som er rekrutteret internt allerede kender og har erfaring fra området, og lærer derfor ikke nødvendigvis så meget nyt stof på uddannelsen. Det nævnes dog, at forløbet på mentoruddannelsen hjælper med til at give de nyansatte mentorer følelsen af, at de er et fælles hold, og at de har fået en ny funktion og rolle.

Figur 4.4: Hvilken form for oplæring modtager nyansatte mentorer?



Figur 4.5: Hvor mange mentorer er certificerede?



<sup>3</sup> Mentorcertificering gives af mentorens nærmeste chef på baggrund af uddannelse eller eksisterende faglige og personlige kompetencer.

### Oplæring af nye mentorer ved de eksterne leverandører

Hos de to interviewede eksterne leverandører er der forskellige tilgange til uddannelse af mentorer. Hos én leverandør gennemgår de nyansatte mentorer også en mentoruddannelse. Den rekrutteringsansvarlige anfører, at mentorerne via uddannelsen opkvalificeres og bliver mere bevidste om deres rolle som mentor.

Hos den anden leverandør gennemgår de nyansatte mentorer et individuelt tilrettelagt certificeringsforløb. Den rekrutteringsansvarlige forklarer, at de nyansatte mentorer afklares via et spørgeskema, der omhandler deres personlige og faglige kompetencer og deres viden om lovgivning og forskellige metoder. Herefter modtager de nye mentorer intern undervisning på de områder, hvor der er behov for det.

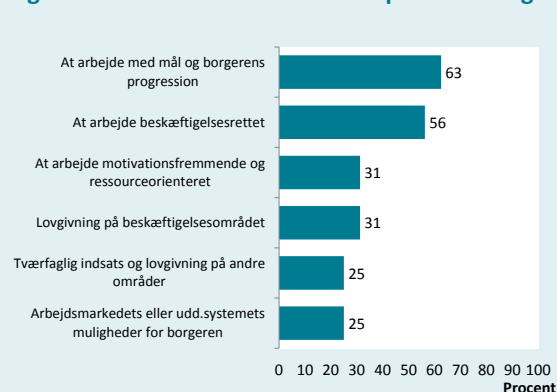
## 4.3. Muligheder for løbende opkvalificering

Stort set alle interne og eksterne mentorer tilbydes løbende opkvalificering under deres ansættelse. Det svarer de rekrutteringsansvarlige, som har deltaget i mploy's spørgeskemaundersøgelse.<sup>4</sup>

Størstedelen af opkvalificeringen falder inden for arbejdet med borgerens mål og progression. Flere end 60 pct. af de rekrutteringsansvarlige tilbyder deres mentorer opkvalificering inden for dette område, mens mere end halvdelen tilbyder det inden for beskæftigelsesrettet arbejde generelt, jf. figur 4.6.

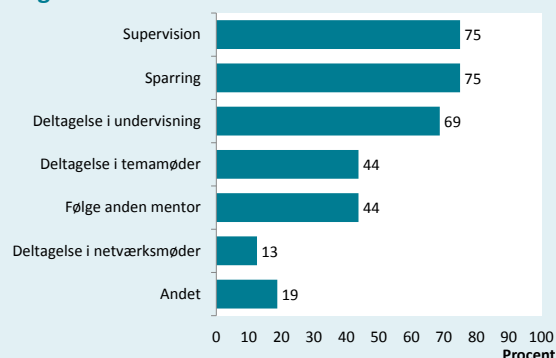
Derudover tilbydes der opkvalificering inden for lovgivningen på beskæftigelsesområdet, at arbejde motivationsfremmende og ressourceorienteret, arbejdsmarkedets eller uddannelses-systemets muligheder for borgeren samt tværfaglig indsats og lovgivning på andre områder.

Figur 4.6: Indhold i mentorernes opkvalificering



Kilde: Spørgeskemaundersøgelse blandt ledere med ansvar for rekruttering af mentorer i Københavns Kommune, udført af mploy. (N=16).

Figur 4.7: Mest effektive metoder til opkvalificering af mentorer



Kilde: Spørgeskemaundersøgelse blandt ledere med ansvar for rekruttering af mentorer i Københavns Kommune, udført af mploy. (N=16).

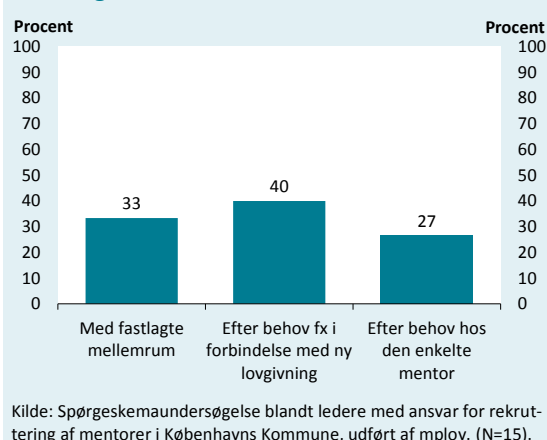
De rekrutteringsansvarlige peger i spørgeskemaundersøgelsen primært på tre metoder eller former for opkvalificering som de mest effektive til opkvalificering af mentorer. Disse er supervision, sparring samt deltagelse i undervisning, jf. figur 4.7. Desuden anser mere end 40 pct. af respondenterne det som effektivt, at nye mentorer følger en erfaren mentor og deltager i temamøder.

<sup>4</sup> I spørgeskemaundersøgelsen har alle rekrutteringsansvarlige, bort set fra en enkelt, angivet, at deres mentorer løbende tilbydes opkvalificering.

Hos en tredjedel af de rekrutteringsansvarlige tilbydes mentorerne opkvalificering med faste mellemrum, typisk hvert kvartal. Hos resten af respondenterne tilbydes mentorernes opkvalificering, når der er behov for det. Det kan fx være ved ny lovgivning, eller når der opstår et behov hos den enkelte mentor, jf. figur 4.8.

Desuden har alle de rekrutteringsansvarlige i spørgeskemaundersøgelsen svaret, at mentorerne har mulighed for løbende supervision fra ledelsen, mens 81 pct. angiver, at der er faste rammer for sparring mellem mentorerne på deres arbejdsplads.

**Figur 4.8: Hvor ofte tilbydes mentorerne opkvalificering?**



En fjerdedel af de rekrutteringsansvarlige angiver, at mentorerne ofte giver udtryk for et behov for opkvalificering, mens to femtedele mener, at det sker sjældent. Derudover svarer fire respondenter, at der allerede er løbende opkvalificering, og at mentorerne derfor ikke føler behov for mere.

#### *Løbende opkvalificering i job- og beskæftigelsescentrene*

Nogle af de rekrutteringsansvarlige uddyber i interviews, hvad den løbende opkvalificering for deres mentorer indeholder. I BIF afholdes der hvert kvartal mentormøder med fælles undervisning og oplæg for hele mentorgruppen. Derudover er der ledelsessupervision hver anden måned samt ad hoc sparring med den faglige koordinator og faste sparringsmøder om sager hver anden uge.

#### *Løbende opkvalificering hos de eksterne leverandører*

Hos de to interviewede eksterne leverandører er der forskellige tilgange til, hvordan den løbende opkvalificering foretages. Hos én leverandør afholdes der månedlige møder om ny lovgivning samt øvrig relevant udvikling på området, og der afholdes ugentlige møder i de enkelte afdelinger, hvor der tales om den daglige drift. Derudover anvendes en ekstern undervisningsleverandør, og mentorerne kan vælge, hvilke kurser de gerne vil deltage i som en del af den løbende opkvalificering.

Hos den anden eksterne leverandør afholdes der hvert kvartal faglige dage med en ekstern underviser, der fx underviser i nye metoder. Desuden er der faglig kollegial sparring hver 14. dag, der er fælles undervisning ved lovændringer, og der er mulighed for efteruddannelse ved behov. Derudover modtager mentorerne ekstern supervision, som typisk foregår 1 gang om måneden. Den rekrutteringsansvarlige angiver, at det giver mulighed for, at der kan tages størrelse op og drøfte eventuelle problemstillinger mere tilbundsående.



## 5. Mentorernes baggrund og forudsætninger

### Hovedresultater i kapitel 5

Mentorerne i Københavns Kommune har generelt gode forudsætninger for at bestride jobbet. De fleste har flere års erfaring med målgruppen og besidder kvalifikationer og kompetencer, der er vigtige for at udfylde mentorrollen. Det viser mploys kortlægning af mentorernes baggrund og forudsætninger.

De øvrige hovedresultater i dette kapitel er:

- Omkring 7 ud af 10 mentorer har konkret erfaring med målgruppen fra tidligere jobs
- Knap halvdelen af mentorerne har over 6 års erfaring med målgruppen
- Mentorerne vurderer selv, at de medbringer en bred vifte af kvalifikationer og kompetencer
- Mentorerne vurderer selv, at de to vigtigste kvalifikationer for arbejdet som mentor er erfaring med relationsarbejde og at arbejde med et motivations- og resourcefokus
- Mentorerne tilbydes i høj grad uddannelse og/eller oplæring, når de starter i jobbet
- Mellem 80 og 90 pct. af de nyansatte gennemfører oplæringen
- De interne mentorer får flere dages oplæring end de eksterne
- Kun halvdelen af de interne mentorer føler sig godt klædt på efter oplæringsforløbet
- Relationsarbejde, resourcefokus, motivation og samtaleteknik er fokus i oplæringen
- Der er generelt et godt match mellem mentorernes vigtigste opgaver, mentorernes kvalifikationer og fokus i oplæringen
- Størstedelen af mentorerne tilbydes løbende opkvalificering under ansættelsen
- Mentorerne oplever i høj grad, at de har mulighed for supervision og sparring. Det gælder både ledelsessupervision, intern sparring og netværksmøder

Resultaterne i afsnittet er baseret på en spørgeskemaundersøgelse foretaget blandt mentorer i Københavns kommune. Mentorerne er enten fastholdelsesmentorer eller helhedsorienterede mentorer, ansat i job- eller beskæftigelsescenter eller hos en ekstern leverandør. Spørgeskemaundersøgelsen er udsendt til 317 mentorer, hvoraf 201 har svaret. Karakteristika for respondenterne fremgår af boks 5.1 herunder.

### Boks 5.1: Karakteristika for mentorer, der har besvaret spørgeskemaet

- I alt 201 mentorer har besvaret spørgeskemaet. 41 af respondenterne er ansat i interne centre under BIF (20 pct.) og 160 af respondenterne er ansat ved eksterne leverandører (80 pct.).
- Godt 75 pct. af de mentorer, der har besvaret spørgeskemaet, er kvinder.
- To ud af tre af respondenter er over 40 år.
- Omkring to ud af tre har en mellemlang videregående uddannelse. Hos de eksterne leverandører har godt 30 pct. af respondenterne en lang videregående uddannelse, mens det er omkring 20 pct. i de interne centre.
- Omkring 75 pct. af respondenterne fra interne job- og beskæftigelsescentre fungerer som helhedsorienterede mentorer.
- Omkring 75 pct. af respondenterne fra eksterne leverandører fungerer som både helhedsorienterede mentorer og fastholdelsesmentorer.
- De interne mentorer arbejder primært kun som mentorer, mens de eksterne respondenter også bruger en del tid på andre opgaver end mentoropgaver.



## 5.1. Hvilke forudsætninger har mentorerne for at bestride jobbet?

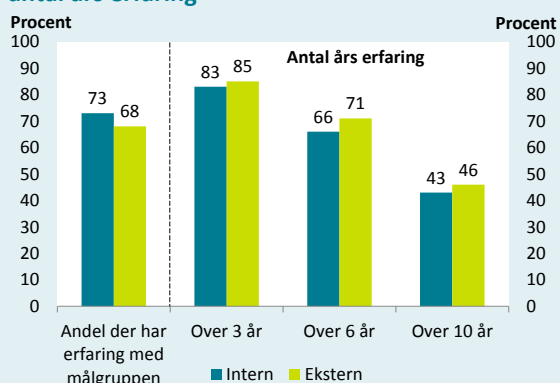
### Omkring 7 ud af 10 mentorer har stor erfaring med målgruppen

De fleste mentorer har konkret erfaring med målgruppen fra tidligere ansættelser i beskæftigelsessystemet. Omkring 7 ud af 10 mentorer svarer således i mploys spørgeskemaundersøgelse, at de tidligere har arbejdet med aktivitetsparate kontanthjælpsmodtagere fyldt 30 år, jf. figur 5.1.

Respondenterne fra job- eller beskæftigelsescentret har i lidt højere grad konkret erfaring med målgruppen fra tidligere ansættelser (73 pct.), end respondenterne fra de eksterne leverandører har (68 pct.).

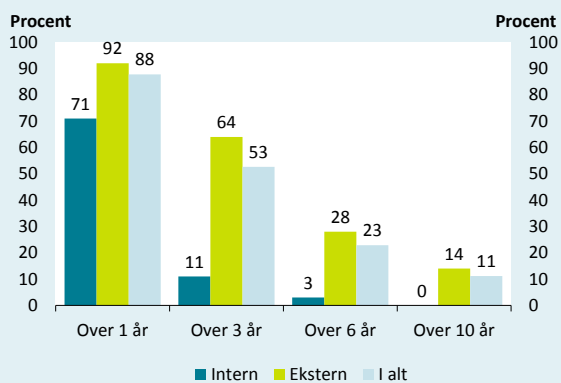
De mentorer, der tidligere har arbejdet med målgruppen, har mange års erfaring. Omkring 85 pct. har mere end 3 års erfaring, mellem 66 og 71 pct. har mere end 6 års erfaring, og mere end 40 pct. af mentorerne med erfaring har arbejdet over 10 år med målgruppen, jf. figur 5.1.

**Figur 5.1: Andel af mentorer, der har erfaring med målgruppen fra tidligere ansættelser og antal års erfaring**



Kilde: Spørgeskemaundersøgelse blandt mentorer i Københavns Kommune, udført af mploy. (N=195).  
Anm.: Ift. antal års erfaring, vises kun de respondenter, der har angivet, at de har erfaring med målgruppen. (N=134). Alle der har over 10 års erfaring indgår i andelen med over 6 års og over 3 års erfaring, osv.

**Figur 5.2: Hvor mange års erfaring har mentorerne med at arbejde som mentor?**



Kilde: Spørgeskemaundersøgelse blandt mentorer i Københavns Kommune, udført af mploy. (N=188).  
Anm.: Alle der har over 10 års erfaring indgår i andelen med over 6 års, over 3 års erfaring og over 1 års erfaring, osv.

Halvdelen af respondenterne har desuden mere end 3 års erfaring med at arbejde som mentor, jf. figur 5.2. For mentorerne fra de eksterne leverandører har to tredjedele mere end 3 års erfaring som mentor, mens det for respondenterne fra de interne centre kun gælder 11 pct. Mange interne mentorer har således stor erfaring med at arbejde med målgruppen – dog ikke fra en mentorfunktion.

Det skyldes blandt andet, at man i de interne centre typisk rekrutterer mentorer internt, dvs. fra kommunens beskæftigelsessystem i form af fx tidligere beskæftigelseskonsulenter. De eksterne leverandører rekrutterer i højere grad eksternt, bl.a. tidligere mentorer, der således i højere grad vil have lang erfaring både med målgruppen og som mentor.

### Mentorerne besidder en bred vifte af kvalifikationer og kompetencer

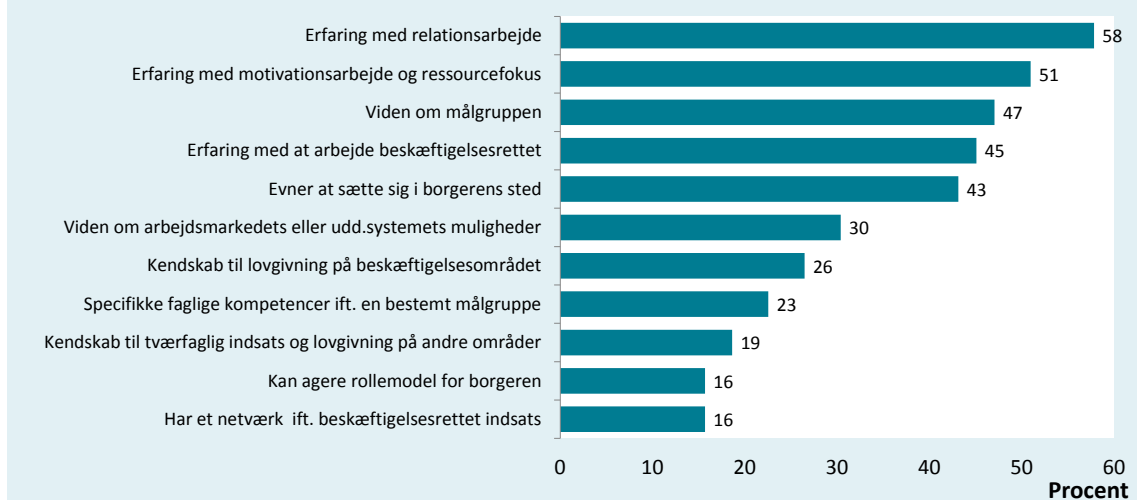
Mentorerens forudsætninger for at arbejde som mentor består af en bred vifte af kvalifikationer, kompetencer og tidligere erfaring. Det angiver mentorerne selv i spørgeskemaundersøgelsen.





De fem vigtigste kompetencer er i følge mentorerne selv: Erfaring med relationsarbejde, erfaring med at arbejde motivationsfremmende og ressourceorienteret, viden om målgruppen, erfaring med at arbejde beskæftigelsesrettet samt evner til at sætte sig i borgerens sted, jf. figur 5.3. Mellem 43 og 58 pct. af mentorerne angiver disse kvalifikationer som vigtige.

**Figur 5.3: Hvad vurderer mentorerne selv som deres vigtigste kvalifikationer og kompetencer?**



Kilde: Spørgeskemaundersøgelse blandt mentorer i Københavns Kommune, udført af mploy. (N=102).

Anm.: Procentsatserne angiver, hvor stor en andel af respondenterne, der har angivet, at den pågældende kompetence er vigtig.

Mentorerne er også blevet spurgt om deres primære tilgang til arbejdet som mentor. Godt 60 pct. angiver, at de primært anvender deres *faglige kvalifikationer*, såsom viden om lovgivningen, erfaring med målgruppen, uddannelsesbaggrund og specifikke kompetencer ift. bestemte lidelser (fx ADHD, angst mv.). Knapt 40 pct. siger, at de primært anvender deres *personlige kvalifikationer*, som fx at de er motiverede for at arbejde med målgruppen, har mulighed for at agere rollemodel eller evner at sætte sig i borgerens sted. Resultatet gælder både mentorer fra de interne job- og beskæftigelsescentre samt fra eksterne leverandører.

## 5.2. Hvilken oplæring får mentorerne når de starter i jobbet?

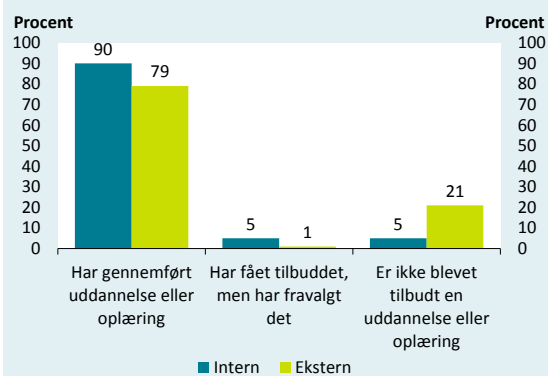
### Næsten alle mentorer oplæres, når de starter i jobbet

Langt størstedelen af nyansatte mentorer har gennemført en mentoruddannelse eller er blevet oplært på anden måde da de startede i jobbet. Blandt mentorer ansat i BIF gælder det 90 pct., mens det for de eksterne mentorer gælder 79 pct., jf. figur 5.4. Det er et af resultaterne fra mploy's spørgeskemaundersøgelse blandt mentorer i Københavns kommune.

Stort set alle de eksterne mentorer, der *ikke* har gennemført uddannelse eller oplæring, angiver, at de ikke er blevet tilbudt det.

Resultaterne viser også, at det primært er mentorerne egen arbejdsplads, der har stå-

**Figur 5.4: Andel af mentorer, der har gennemført uddannelse eller oplæring**



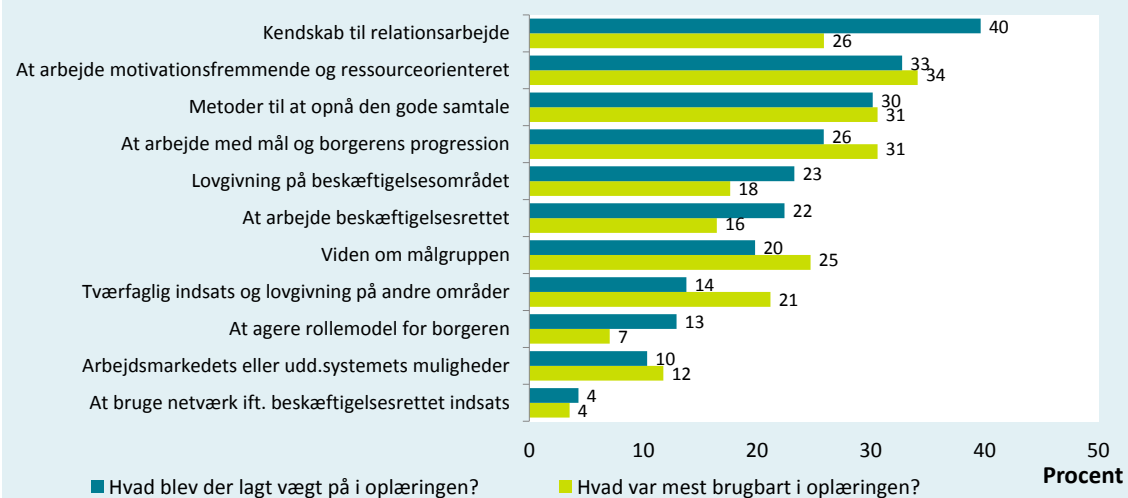
Kilde: Spørgeskemaundersøgelse blandt mentorer i Københavns Kommune, udført af mploy. (N=189).

et for oplæringen. For de eksterne gælder det 80 pct., mens det for interne gælder 56 pct. Herudover har 25 pct. af de interne mentorer, som har deltaget i undersøgelsen, fået uddannelse eller oplæring ved Metropol.

### Mentorernes oplæring fokuserer meget på relationsarbejde, ressourcefokus og motivation

Mentorerne angiver, at der i deres oplæring er blevet lagt mest vægt på kendskab til relationsarbejde, at arbejde motivationsfremmende og ressourceorienteret, metoder til at opnå den gode samtale samt at arbejde med mål og borgerens progression, jf. figur 5.5. Det er samtidig også nogle af disse elementer, som mentorerne har fundet mest brugbare ved oplæringen.

**Figur 5.5: Hvad blev der lagt vægt på i oplæringen, og hvad var det mest brugbare?**



Kilde: Spørgeskemaundersøgelse blandt mentorer i Københavns Kommune, udført af mploy. (N=116).

### De interne mentorer får flere dages oplæring end de eksterne

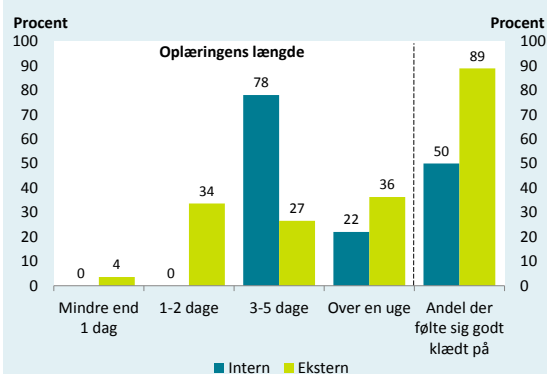
Interne mentorer deltager i længere uddannelses – eller oplæringsforløb – sammenlignet med mentorer ansat hos eksterne leverandører. Alle respondenterne fra de interne job- og beskæftigelsescentre deltog i uddannelse eller anden oplæring i 3-5 dage (78 pct.) eller over en uge (22 pct.), jf. figur 5.6.

Knap 40 pct. af respondenterne fra eksterne leverandører har deltaget i uddannelse eller anden oplæring, som varede 2 dage eller mindre.

### Kun halvdelen af de interne mentorer føler sig godt klædt på efter oplæringsforløbet

Selvom mentorer ansat i job- og beskæftigelsescentrene modtager længere uddannelse eller oplæring, end de eksterne gør når de starter, føler kun halvdelen af de interne mentorer sig godt klædt på til jobbet, jf. figur

**Figur 5.6: Længde på mentorernes uddannelse eller oplæring og andel af mentorerne, der følte sig godt klædt på efter uddannelse eller oplæring**



Kilde: Spørgeskemaundersøgelse blandt mentorer i Københavns Kommune, udført af mploy. (N=153).

Anm.: Ift. andelen der følte sig godt klædt på efter oplæringen, vises kun de respondenter, der har angivet, at de har gennemført oplæring. Nogle få respondenter har ikke angivet et svar på dette spørgsmål, og tallene summer derfor ikke til 100.

5.6. Omvendt siger næsten 90 pct. af de eksterne mentorer i mploys undersøgelse, at de følte sig godt klædt på efter uddannelse eller oplæring.<sup>5</sup>

Resultaterne afspejler blandt andet, at interne mentorer ofte rekrutteres blandt sagsbehandlere mv., og de har derfor kendskab til og erfaring med at arbejde i beskæftigelsessystemet. Der kan derfor være dele af uddannelsen/oplæringen som mentor, der ikke nødvendigvis klæder de interne mentorer bedre på, end de er i forvejen, jf. afsnit 0.

Dette billede bekræftes af de mentorer, der ikke følte sig godt klædt på efter oplæringsforløbet. De fleste påpeger, at uddannelsens indhold i store dele bestod af stof, de allerede kendte til, eller at niveauet i uddannelsen var for lavt.

### De fleste mentorer har gode muligheder for løbende opkvalificering

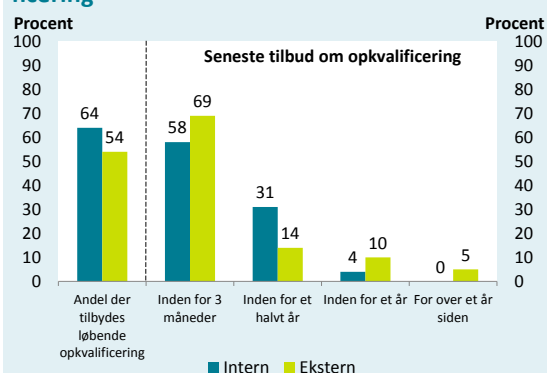
Mellem 54 og 64 pct. af mentorerne i undersøgelsen angiver, at de tilbydes løbende opkvalificering i forhold til at varetage deres mentorrelaterede opgaver, jf. figur 5.7.<sup>6</sup>

Blandt de respondenter, der får tilbud om løbende opkvalificering, er stort set alle blevet tilbudt opkvalificering inden for det seneste år – og langt de fleste endog inden for de seneste 3 måneder. Det gælder for næsten 60 pct. af de interne og 70 pct. af de eksterne mentorer, jf. figur 5.7.

Den opkvalificering, mentorerne har modtaget, har primært drejet sig om at arbejde motivationsfremmende og ressourceorienteret, specifikke faglige kompetencer i forhold til målgrupper med bestemte barrierer samt at arbejde med mål og borgernes progression, jf. boks 5.2 herunder.

Hovedparten af mentorerne føler sig som nævnt ovenfor godt klædt på til at varetage opgaven som mentor, men der kan stadig spores nogle områder, som mentorerne gerne vil opkvalificeres inden for, jf. boks 5.3. Det drejer sig primært om opkvalificering i forhold til specifikke faglige kompetencer ift. målgrupper med bestemte barrierer, arbejdsmarkedets eller uddannelsessystemets muligheder for borgeren samt tværfaglig indsats og lovgivning på andre områder.

**Figur 5.7: Andel af mentorerne, der tilbydes løbende opkvalificering og tidspunkt på, hvornår mentorerne senest er blevet tilbudt opkvalificering**



Kilde: Spørgeskemaundersøgelse blandt mentorer i Københavns Kommune, udført af mploys. (N=201).

Anm.: Ift. tidspunktet for seneste tilbud om opkvalificering, viser figuren kun de respondenter, der har angivet, at de tilbydes opkvalificering. Nogle få respondenter har ikke angivet et svar på dette spørgsmål, og tallene summer derfor ikke til 100. (N=112).

<sup>5</sup> Blandt de respondenter, der angiver, at de *ikke* har modtaget uddannelse eller oplæring (ikke vist i figur 5.6), følte stort set alle sig godt klædt på til at løfte opgaven som mentor, da de startede.

<sup>6</sup> Resultaterne i afsnit 4.3 viste, at stort set alle de rekrutteringsansvarlige angiver, at deres mentorer tilbydes løbende opkvalificering. Der er således en uoverensstemmelse i svarene fra hhv. mentorer og rekrutteringsansvarlige. Det kan skyldes, at mentorerne i deres afgivelse af svar kan have tænkt på opkvalificering som fx efteruddannelse, og at de derfor ikke har tænkt på øvrige former for opkvalificering, som deres arbejdspladser tilbyder, fx temamøder, faglige dage og fælles undervisning i ny lovgivning mv.

#### Boks 5.2: Hvad har mentorenes opkvalificering primært drejet sig om?

- At arbejde motivationsfremmende og ressourceorienteret (37 pct.)
- Specifikke faglige kompetencer ift. målgrupper med bestemte barrierer (35 pct.)
- At arbejde med mål og borgernes progression (34 pct.)
- At arbejde beskæftigelsesrettet (30 pct.)
- Lovgivning på beskæftigelsesområdet (25 pct.)
- Metoder til den gode samtale (21 pct.)

#### Boks 5.3: Hvilke elementer ønsker mentorerne primært opkvalificering inden for?

- Specifikke faglige kompetencer ift. målgrupper med bestemte barrierer (50 pct.)
- Arbejdsmarkedets eller uddannelsessystemets muligheder for borgeren (30 pct.)
- Tværfaglig indsats og lovgivning på andre områder (34 pct.)

### Mentorerne oplever gode muligheder for supervision og sparring

Hovedparten af mentorerne har adgang til ledelsessupervision og kollegial sparring. Resultaterne af spørgeskemaundersøgelsen viser, at 86 pct. af de eksterne mentorer har mulighed for at modtage løbende supervision fra ledelsen i forhold til deres funktion som mentor. Blandt mentorerne fra de interne centre gælder det for 37 pct.

Tre fjerdedele af alle respondenterne angiver, at der er faste rammer for sparring med kollegaer omkring funktionen som mentor.

Godt halvdelen af de interne mentorer og en tredjedel af de eksterne mentorer deltager i et mentornetværk. Halvdelen af respondenterne fra de eksterne leverandører og en tredjedel af respondenterne fra de interne centre mener ikke, at det er muligt for dem at deltage i et mentornetværk.

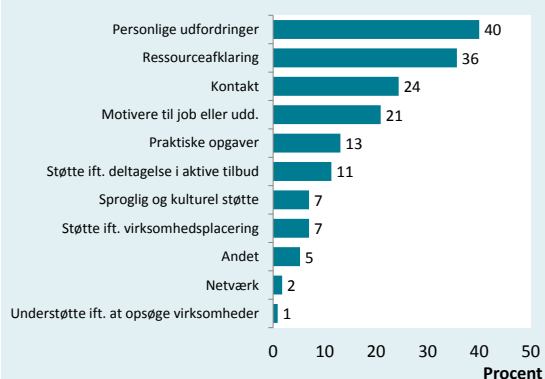
### 5.3. Matcher mentorerne deres kompetencer deres opgaver?

De opgaver, der fylder mest i mentorerne arbejde, er at arbejde med borgernes personlige udfordringer, ressourceafklaring af borgerne, kontakt til fx sagsbehandler eller læge samt at motivere borgeren til job eller uddannelse, jf. figur 5.8

Der er således et godt match mellem opgaverne og mentorerne vigtigste kvalifikationer og kompetencer, såsom erfaring med relationsarbejde og at arbejde ressourceorienteret og motivationsfremmende, jf. afsnit 5.1.

Afsnit 5.2 viste desuden, at der også i mentorerne oplæring lægges meget vægt på relationsarbejde og at arbejde motivationsfremmende og ressourceorienteret.

Figur 5.8: Opgaver der fylder mest i arbejdet som mentor



Kilde: Spørgeskemaundersøgelse blandt mentorer i Københavns Kommune, udført af mploy. (N=115).

## 5.4. Det øgede minuttal for helhedsorienterede mentorer

Halvdelen af mentorerne angiver, at det øgede minuttal for helhedsorienterede mentorer giver bedre mulighed for at skabe kvalitet i løsningen af mentoropgaven, jf. figur 5.9. Desuden angiver næsten 40 pct. af mentorerne, at det øgede minuttal giver en bedre relation til borgerne, mens 17 pct. mener, at borgeren opnår større fremskridt på kortere tid.

**Figur 5.9: Hvilken forskel oplever mentorerne, at det øgede minuttal for helhedsorienterede mentorer gør for borgeren?**



Kilde: Spørgeskemaundersøgelse blandt mentorer i Københavns Kommune, udført af mploy. (N=180).

Omkring 17 pct. af mentorerne mener, at borgerne i målgruppen er så udsatte, at det ikke er muligt at have en beskæftigelsesrettet mentorindsats af så stort omfang, og 13 pct. svarer, at det øgede minuttal ikke gør den store forskel for borgeren.





VIDEN > UDVIKLING > IMPLEMENTERING

MPLOY A/S  
GOTHERSGADE 103, STUEN  
1123 KØBENHAVN K

TEL. +45 32 97 97 87  
MPLOY@MPLOY.DK  
WWW.MPLOY.DK

