

MASTEROPPGAVE I SAMFUNNSSIKKERHET



VÅREN 2010

**KOMMUNIKASJON AV HMS MED ØSTEUROPEISK
ARBEIDSKRAFT – UTFORDRINGER?**

EMILIA CRISTINA THINGBØ
INSTITUTT FOR MEDIE-, KULTUR- OG SAMFUNNSFAG

UNIVERSITETET I STAVANGER

**MASTERGRADSSTUDIUM I
SAMFUNNSSIKKERHET**

MASTEROPPGAVE

SEMESTER:

VÅR 2010

FORFATTER:

EMILIA CRISTINA THINGBØ

VEILEDER:

TONE THERESE LINGE

TITTEL PÅ MASTEROPPGAVE:

**KOMMUNIKASJON AV HMS MED ØSTEUROPEISK ARBEIDSKRAFT –
UTFORDRINGER?**

EMNEORD/STIKKORD:

HMS kultur
Østeuropeisk arbeidskraft
Kommunikasjon

SIDETALL: 85

+ vedlegg/annet: 89

STAVANGER, 14. juni 2010

DATO/ÅR

Forord

Denne studien representerer avslutningen på min masterstudie i samfunnssikkerhet ved Universitetet i Stavanger.

“*Vitenskap er en dør, og forskningen er nøkkelen som åpner denne døren.*”¹, sa Anton Pann (1790s—November, 1854), en rumensk poet og kultur personlighet. Å finne ut hva som finnes bak ”*den lukkede døren*” krever mye tid og ressurser. Derfor har jeg valgt å studere et tema som er av interesse for meg.

Jeg ønsker å takke min veileder, Tone Therese Linge, universitetslektor, Norsk hotellhøgskole ved Universitetet i Stavanger. En veldig kreativ, men samtidig strukturert person som gjennom god og konkret veiledning har hjulpet meg til å sette mine tanker og ideer i system. Tusen takk!

En stor takk også til Ole Andreas Engen, førsteamanuensis ved Universitetet i Stavanger, for gode og nyttige innspill.

Takk til alle mine informanter som tok seg tid til å stille til intervju, og som har vært viktige bidragsytere ved gjennomføringen av denne studien. En spesiell takk til mine bedriftskontakter som har satt meg i kontakt med virksomhetene, og som har hjulpet meg med å tilrettelegge, organisere og gjøre informantene tilgjengelige for intervjuer (de vet hvem de er;).

Takk også til Merethe, Sigve og Kirsti for å ha gitt meg moralsk støtte og fleksibilitet til å kunne fullføre min masterstudie på fulltid, samt å holde meg aktiv i jobben. En spesiell takk til Kirsti for nyttige innspill.

Takk til min familie for at de alltid er der for meg. I løpet av masterstudiet har vi fått vårt første barn, en fantastisk flott jente, og mannen min har kontinuerlig støttet meg slik at jeg har klart å fullføre denne oppgaven på normert tid. Takk for at du er den du er!

Ikke minst vil jeg takke alle mine medstudenter for godt samhold og samarbeid.

Stavanger våren 2010

Emilia Cristina Thingbø

¹ Oversatt fra rumensk av forfatter.

Sammendrag

Temaet for denne studien refererer til bruk av østeuropeisk arbeidskraft i norske virksomheter. Problemstillingen refererer til mulige utfordringer forbundet med kommunikasjon av helse, miljø og sikkerhet (HMS) med østeuropeiske arbeidstakere, sett fra både et ledelses- og et arbeidstakers perspektiv.

I forsøket på å finne svar på problemstillingen har jeg tatt utgangspunkt i tre delspørsmål knyttet til tre dimensjoner: en språkdimensjon, en kunnskapsdimensjon og en kulturdimensjon. Delspørsmålene refererer til om østeuropeernes kultur, begrensede norsk og/eller engelsk kunnskap, samt HMS forståelse og kunnskap kan bli oppfattet som utfordringer i kommunikasjonen av HMS.

Studien har en kvalitativ tilnærming hvor jeg studerer både gruppen norsk ledelse og gruppen østeuropeiske arbeidstakere. Empirisk materiale er basert på intervjuer av 14 informanter fra de to gruppene: åtte fra norsk ledelse og seks østeuropeiske arbeidstakere.

Studien viser at språk, forståelse, kunnskap og kultur representerer utfordringer i forbindelse med kommunikasjon av HMS med østeuropeisk arbeidskraft, både som enkelt element og som en sammensatt kombinasjon av to eller flere elementer. Disse faktorene er mer synlige når det gjelder kommunikasjon av HMS med innleide østeuropeiske arbeidstakere, som kommer i store grupper, og for korte tidsperioder. Studien viser også at jo mer språkkunnskap i norsk eller engelsk de østeuropeiske arbeiderne har, jo mer gjenkjenner de at norsk språk er nøkkelen når det gjelder kommunikasjon med norske kollegaer og integrering i norske virksomheter.

Videre viser studien at jo lengre ned man kommer i organisasjonen, jo mer fokus på sikkerhet og mindre fokus på helse og miljø er det i praksis. Dette kan være en forklaring på hvorfor østeuropeiske arbeidstakere fortsatt har en lav HMS forståelse og kunnskap, og at de ikke kjenner til sine rettigheter.

Studien viser også at det er stort gap mellom hvordan de to gruppene oppfatter kulturen og kulturforskjellene. Norsk ledelse mener at kultur, og særlig østeuropeernes arbeidskultur er en utfordring i kommunikasjonen av HMS med østeuropeisk arbeidskraft, mens østeuropeiske arbeidstakerne hevder at kultur *"ikke er et problem"* når det gjelder kommunikasjon av HMS mellom den norske ledelsen og østeuropeiske arbeidstakere.

Videre viser studien at risiko i forbindelsen med bruk av østeuropeisk arbeidskraft reduseres så lenge arbeidstakerne utfører rutine arbeidsoppgaver som ikke trenger mye kommunikasjon. Det er når rutinene er brutt, og noe nytt og uventet oppstår, at man gjenkjenner hvor viktig rolle kommunikasjon spiller for å komme ut av en faresituasjon.

Studien viser også at ledelsen må være bevisst på at kommunikasjon av HMS ikke må handle om å få straff dersom man ubevist bryter en regel, men heller fokusere på hva som må gjøres for å få det riktig. Det gjelder både når ledelsen skal kommunisere HMS med østeuropeisk arbeidskraft, og med norske eller andre utenlandske arbeidstakere.

Innholdsfortegnelse

| | |
|---|-----------|
| Forord | i |
| Sammendrag | ii |
| Innholdsfortegnelse | iii |
| | |
| 1. Innledning..... | 1 |
| 1.1 Bakgrunn for valg av tema | 1 |
| 1.2 Problemstilling og nødvendige avgrensninger | 3 |
| 1.3 Oppgavens struktur..... | 6 |
| 2. Teori..... | 7 |
| 2.1 Organisasjonskultur | 7 |
| 2.1.1 HMS – kultur..... | 11 |
| 2.1.2 Komponenter for en god HMS-kultur:..... | 12 |
| 2.1.3 Forholdet mellom produksjon og beskyttelse | 13 |
| 2.1.4 HMS – opplæring | 14 |
| 2.2 Tilnærminger til risiko..... | 15 |
| 2.2.1 Risikopersepsjon | 15 |
| 2.3 Kommunikasjon..... | 17 |
| 2.3.1 Kultur | 19 |
| 2.3.2 Organisasjonskommunikasjon | 22 |
| 3. Metode | 24 |
| 3.1 Metodevalg | 24 |
| 3.2 Utvalg av informantene | 25 |
| 3.3 Intervjuene | 26 |
| 3.4 Dokumentanalyse | 28 |
| 3.5 Kategorisering av data | 28 |
| 3.6 Validitet og reliabilitet..... | 29 |

| | |
|--|-----------|
| 4. Presentasjon av virksomhetene og HMS arbeidet | 32 |
| 4.1 Virksomhet A | 32 |
| 4.1.1 HMS politikk..... | 32 |
| 4.2 Virksomhet B..... | 33 |
| 4.2.1 HMS politikk..... | 33 |
| 5. Empiri..... | 34 |
| 5.1 Innledning..... | 34 |
| 5.2 Kommunikasjon av HMS med østeuropeiske arbeidere | 34 |
| 5.2.1 Kommunikasjonskanaler..... | 35 |
| 5.2.2 HMS – opplæring | 37 |
| 5.2.3 Feedback (Tilbakemelding)..... | 39 |
| 5.2.4 Rapportering av uønskede hendelser (RUH) | 41 |
| 5.3 Roller som språk, HMS – forståelse og kunnskap, og kultur spiller i kommunikasjonen av HMS med østeuropeisk arbeidskraft..... | 45 |
| 5.3.1 Språkdimensjon..... | 45 |
| 5.3.2 Kunnskapsdimensjon | 51 |
| 5.3.3 Kulturdimensjon..... | 57 |
| 5.3.4 Innleide østeuropeiske arbeidstakere versus østeuropeiske fastansatte | 66 |
| 6. Diskusjon..... | 68 |
| 6.1 Funn..... | 68 |
| 6.1.1 Språkdimensjon:..... | 68 |
| 6.1.2 Kunnskapsdimensjon | 71 |
| 6.1.3 Kulturdimensjon..... | 74 |
| 6.1.4 Innleide vs. faste ansatte, og entall vs. flertall | 76 |
| 7. Konklusjon | 78 |
| 8. Referanser | 81 |
| 9. Vedlegg | 86 |
| 9.1 Intervjuguide for bedriftsledelsen..... | 86 |
| 9.2 Intervjuguide for arbeidstakere..... | 88 |

1. Innledning

1.1 Bakgrunn for valg av tema

Som følge av alle politiske endringene som har oppstått i 1989 og i årene etterpå, har antallet arbeidstakere fra Øst-Europa og Baltikum (Estland, Latvia og Litauen) økt i de vestlige landene i de siste 20 årene. Berlinmurens fall, fallet av de kommunistiske regimene og innføringen av demokratiet i Øst Europa, oppløsningen av Sovjet Unionen og krigen i det tidligere Jugoslavia har ført til utvidelsen av Den Europeiske Union (EU) østover, samt utvidelsen av det EØS-integrerte arbeidsmarkedet.

Ti stater ble medlemmer av EU i 2004: Kypros, Malta, Tsjekkia, Slovakia, Slovenia, Ungarn, Polen, Estland, Latvia og Litauen. Bulgaria og Romania er de nyeste EU medlemmene. Disse to statene ble medlemmer av EU 1. januar 2007. Den høye økonomiske framveksten i de vestlige landene har ført til etableringen av nye arbeidsplasser og behovet for ny arbeidskraft. EUs grunnprinsipp om et indre marked har gitt arbeidstakere fra Øst-Europa og Baltikum tilgang til å søke jobb i de vestlige landene, blant annet i Norge. Norge, som har signert EØS-avtalen, har følt behov for å åpne dørene til arbeidssøkere fra de nye EU – landene. Norske virksomheter har valgt å bruke østeuropeisk arbeidskraft spesielt av to grunner: mangel på arbeidskraft fra Norden, samt billig og kvalifisert arbeidskraft fra Øst Europa.

Norge er et stabilt og rikt land, og dette gjør Norge veldig attraktivt blant arbeidssøkere fra utlandet. Mange østeuropeiske arbeidstakere søker jobb i Norge på grunn av høy arbeidsledighet i hjemlandet. Samtidig kan man i Norge på noen måneder, tjene mer enn årslønnen man hadde tjent hjemme.

EØS – borgere trenger ikke arbeidstillatelse dersom de ønsker å jobbe i Norge, og har med noen få unntak samme arbeidsrettslige vern som norske arbeidstakere¹.

Per 2010 gjelder fortsatt *overgangsreglene* som ble innført i 2007 for Bulgaria og Romania. Overgangsreglene representerer strengere krav til arbeidsforholdet enn det som gjelder etter det vanlige EU-/EØS-/EFTA-regelverket. Dette gjelder kun for arbeidstakere fra Romania og Bulgaria. Arbeidstakere fra disse landene må søke oppholdstillatelse med adgang til arbeid, men det er nokså lett for dem å få denne oppholdstillatelsen².

¹ St. meld. Nr. 19, 2003-2004

² www.udi.no

I følge Utlendingsdirektoratet (UDI) har antallet gyldige arbeidstillatelser, som har blitt gitt til arbeidssøkere fra Øst-Europa og Baltikum, stadig økt siden 2004³. De yngste EU – landene, Romania og Bulgaria viser seg stadig oftere på arbeidsmarkedet i Norge. Likevel er det per 2010 fortsatt Polen og Baltikum som stort sett er representert i norske virksomheter.

“Folk må stadig samhandle, administrere, forhandle og inngå kompromiss med mennesker fra andre kulturer. Potensialet for ledelses frustrasjon, kostbare misforståelser og til og med forretnings svikt øker betydelig når vi arbeider med mennesker som har verdier, tro, skikker og ikke minst, språket forskjellig fra vårt eget”⁴(Hoecklin, 2001: ix). Dette fordi ”globalisering fjerner ikke forskjeller i språk og i kulturer”⁵ (Eisenberg m.fl., 2009:12).

Bruk av østeuropeisk arbeidskraft kan bringe økt kompetanse i de norske virksomhetene som kan føre til nye ideer og et mer stimulerende arbeidsmiljø. Bruk av østeuropeisk arbeidskraft kan også følge til store utfordringer for arbeidsgiveren og på arbeidsplassen.

HMS er et viktig tema i det norske samfunn, både på samfunnsnivå, innen private og offentlige virksomheter. Dette har gitt Norge mange års erfaring innen arbeidet med HMS. Arbeidsmiljøloven⁶ i Norge som gjennomfører EUs rammedirektiv om arbeidsmiljø, fastsetter blant annet at arbeidsgiveren ”skal sørge for at det utføres systematisk helse-, miljø- og sikkerhetsarbeid på alle plan i virksomheten”, i samarbeid med arbeidstakerne og deres tillitsvalgte (Arbeidsmiljøloven, §3-1 pkt. 1)

Innefor EU/EØS området finnes det HMS reguleringer som gjelder for alle EU/EØS medlemmene. At EU/EØS medlemmene har implementert felles HMS reguleringer betyr ikke nødvendigvis at alle land har en felles mentalitet når det gjelder HMS. Måten disse felles HMS reguleringer er satt i praksis kan variere fra en EU medlem til en annen.

Våren 2009 fikk Landsorganisasjonen i Norge (LO) tildelt over 10 millioner kroner til et prosjekt som har fått navnet "Sosial dialog og HMS som grunnlag for bærekraftig produksjon i Bulgaria og Romania". Prosjektet har representert LOs største prosjekt i Øst-Europa og har vært et samarbeidsprosjekt med blant annet Forskningsstiftelsen FAFO og LO fagforeningen i Romania og Bulgaria. Prosjektets hovedfokus har vært å få opp kvaliteten på helse-, miljø- og

³ www.udi.no

⁴ Oversatt fra engelsk av forfatter.

⁵ Oversatt fra engelsk av forfatter.

⁶ Lov om arbeidsmiljø, arbeidstid og stillingsvern mv. (arbeidsmiljøloven).

sikkerhetsarbeidet i øst- og sentral- Europa. Dette sammen med en god dialog på arbeidsplassen som grunnlag for en mer produktiv og tryggere arbeidsplass⁷.

Ansettelse og innleie av øst - europeisk arbeidskraft kan føre til utfordringer for norske arbeidsgivere, både når det gjelder kommunikasjon og opplæring av HMS, og når østeuropeiske arbeidstakere skal forholde seg til HMS - kravene.

Temaet for denne studien refererer til bruk av østeuropeisk arbeidskraft i norske virksomheter. Ved bruk av ordet virksomhet, menes her hvilken som helst arbeidsplass, enten det er privat eller offentlig, uansett størrelse. Ved valg av tema for denne studien ønskes det å bekrefte eller avkrefte egne holdninger omkring arbeidstakere, ansatte og/eller innleide, med østeuropeisk bakgrunn og måten disse forholder seg til HMS - reglene i virksomheten. Oppgaven vil belyse hvordan ledelsens representanter oppfatter HMS kommunikasjonen med østeuropeiske arbeidstakere samt hvorvidt dette er i overensstemmelse med hvordan østeuropeiske arbeidstakere oppfatter HMS kommunikasjonen.

1.2 Problemstilling og nødvendige avgrensninger

Problemstillingen representerer fundamentet for hele forskningsprosjektet (Blaikie, 2000). Problemstillingen for denne studien er rettet mot mulige utfordringer forbundet med kommunikasjon av HMS med østeuropeiske arbeidstakere, sett fra et ledelses- og arbeidstakers perspektiv.

Problemstillingen er:

”Hvilke kommunikasjonsutfordringer i forhold til HMS opplever norske virksomheter med ansatte og innleide østeuropeiske arbeidstakere? Hvordan oppfattes disse utfordringene henholdsvis av ledelse og østeuropeiske arbeidstakere?”

Interessen i denne studien er ikke bare å se på hvilke kommunikasjonskanaler ledelsen bruker for å formidle HMS til østeuropeiske arbeidstakere, men også hva som representerer barrierer i overføringen av meldinger fra sender til mottaker. Heller enn å bare velge en tilnærming, som ser på kommunikasjon i organisasjoner som en prosess, vil denne studien også velge en

⁷ www.lo.no

fortolkende tilnærming med vekt på meninger utviklet gjennom samhandlingsprosesser mellom aktørene i organisasjonen.

I forsøket på å finne svar på problemstillingen er det laget tre delspørsmål basert på tidligere forskning og undersøkelser⁸, samt egne holdninger og antakelser. Delspørsmålene er relatert til tre dimensjoner: en språkdimensjon, en kunnskapsdimensjon og en kulturdimensjon. Dette med tanken på at språk, HMS forståelse og kunnskap samt kultur skiller kommunikasjon av HMS med østeuropeiske arbeidstakere fra kommunikasjon av HMS med norske arbeidstakere.

Jeg velger å ta utgangspunkt i disse tre delspørsmålene:

Språkdimensjon

Hvilke utfordringer vil østeuropeernes norsk og/eller engelskkunnskap gi norsk ledelse i forbindelse med kommunikasjon av HMS med østeuropeisk arbeidskraft?

I møtet mellom en norsk og en utenlandsk arbeidstaker vil kommunikasjonen være begrenset, dersom en bare snakker norsk og den andre ikke kan forstå hva nordmannen sier. God norsk- og/eller engelskkunnskap kan hjelpe arbeidstakeren til å integrere seg lettere i arbeidslivet og på arbeidsplassen. God norsk- og/eller engelskkunnskap fører til bedre kommunikasjon. Bedre kommunikasjon kan redusere risikoen for uønskede hendelser og ulykker på arbeidsplassen (Hovland & Stokland, 2007).

Arbeidsgiverne setter krav til engelskkunnskap hos østeuropeiske arbeidstakere når de skal begynne å jobbe i Norge. Fafo Institutt presenterte i 2007 en rapport som så på HMS – konsekvenser EU – utvidelsen hadde på norske bygge- og anleggsplasser.⁹

Undersøkelsen som ble tatt blant ledere i 1244 norske virksomheter viste blant annet at det er behov for språkopplæring av østeuropeisk arbeidskraft¹⁰.

Det er tidkrevende å lære seg norsk. For det første finnes det to offisielle språk i Norge: bokmål og nynorsk. For det andre snakker nordmenn flere dialekter som en utenlandsk arbeidstaker finner vanskelig å forstå når han/hun bare lærer bokmål på norskopplæring. Det

⁸ (Akervik, 1992); (Brinkmann, 1996); (Moshuus & Smedal, 1998); (Fafo rapport 2007:3, 2007); (Dølvik & Eldring, Fafo, 2008: 502, 2008)

⁹ Fafo – rapport 2007:3

¹⁰ Fafo – rapport 2007:3

er også kostnadskrevenende å lære seg norsk, og i mange tilfeller har arbeidstakeren selv ansvar for å lære seg norsk.

Kunnskapsdimensjon

Representerer østeuropeernes HMS forståelse og kunnskap en utfordring når det gjelder kommunikasjon av HMS, når disse begynner å jobbe i Norge?

Helse, miljø og sikkerhet er et sentralt tema i det norske samfunn og i arbeidslivet. Mangel på HMS - kunnskap øker risikoen for uønskede hendelser og ulykker på arbeidsplassen. Undersøkelser viser at østeuropeiske arbeidstakere kan være dyktige, men at de har behov for opplæring i HMS - regler når de kommer til Norge¹¹.

Kulturdimensjon

Kan kultur bli oppfattet som en utfordring i kommunikasjonen av HMS med østeuropeisk arbeidskraft?

Arbeidsgiveren har ansvar for å kommunisere HMS - reglene slik at arbeidstakerne (egne eller innleide) forstår dem. Å forstå HMS - reglene er ikke en selvfølge for at de østeuropeiske arbeidstakerne skal ta hensyn til dem. De kommer fra land der det er mer fokus på effektivitet og mindre fokus på sikkerhet på arbeidsplassen (Hofstede & Hofstede, 2005). Dessuten er østeuropeiske arbeidstakere vant med ulike sikkerhetsrutiner og andre arbeidsmetoder enn de norske, og dette kan skape konflikter på arbeidsplassen (Aakervik, 1992).

Kulturelle referanserammer kan representere barrierer i kommunikasjonsprosessen spesielt når det gjelder interkulturell kommunikasjon. I interkulturell kommunikasjon, der avsenderen og mottakeren har forskjellige kulturelle bakgrunn, vil meldingen fra avsender til mottaker krysse kulturelle grenser som øker risiko for misforståelser og feilantagelser (Brinkmann, 1996). Ledelsen må kjenne og ta hensyn til organisasjonens spesielle kulturer og eventuelle subkulturer innen samme organisasjon fordi kulturforskjeller og språk påvirker den interne kommunikasjonen (Erlie, 2003).

¹¹ Fafo – rapport 2007:3

1.3 Oppgavens struktur

Oppgaven er delt i ni kapitler. Det første kapitlet inneholder oppgavens formål og presiseringen av problemstillingen. I kapittel to gjennomgås teori som anses relevant for å belyse studiens problemstilling. Beskrivelsen av metodevalg ligger under kapittel tre. Kapittel fire tar for seg en kort presentasjon av de to undersøkte selskapene, mens empiriske data er presentert i kapittel fem. I kapittel seks presenteres og diskuteres oppgavens funn. Kapittel syv presenterer oppgavens avslutning der det oppsummeres og konkluderes studiets mest interessante funn. Under kapittel åtte ligger referanser til litteraturen brukt under studien. Under kapittel ni ligger intervjuguidene vedlagt.

2. Teori

2.1 Organisasjonskultur

Begrepet organisasjonskultur har blitt definert av teoretikere på flere måter. Noen teoretikere hevder at organisasjonen *er* kultur, mens andre hevder at organisasjonen *har* kultur (Reason, 1997). Teoretikerne som behandler kultur som variabel, noe en organisasjon *har*, mener at den kan endres gjennom nye regler, prosedyrer, gjennom ny praksis og tiltak. Dette synet på organisasjonskulturen er foretrukket av ledere i organisasjoner.

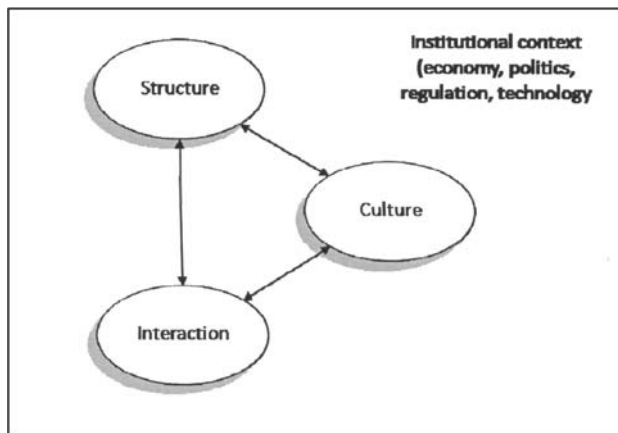
De som behandler kultur som *rot metafor*, noe en organisasjon *er*, mener at kultur er dannet av verdier, forståelse og kunnskap hos medlemmene i organisasjonen. Organisasjon er kultur i en fortolkende tilnærming (Deetz, 2001).

Antonsen (2009) foreslår et annet perspektiv på organisasjonskultur. Han deler ikke synet på at organisasjoner *har* kultur, og han er ikke helt enig om at organisasjoner *er* kultur. Han mener at det finnes noen aspekter i organisasjoner som ikke er kulturelle, ellers vil begrepene "*kultur*" og "*organisasjon*" være synonyme (Antonsen, 2009). Antonsen (2009) bruker begrepet organisasjonskultur for å referere til de uformelle aspektene ved en organisasjon. Forholdet mellom de formelle og de uformelle aspektene ved en organisasjon, representerer "*nøkkelen*" i studiet av organisasjonskulturen (Antonsen, 2009).

Antonsen (2009) mener at organisasjoner har tre "komponenter", som utgjør rammeverket for alle organisasjonenes liv. Disse tre komponentene er struktur, kultur og samspill. Han lager en figur¹² tilpasset etter Boudreau and Newmans "*trekant av den sosiale virkeligheten*"¹³ (Antonsen, 2009).

¹² Se figur 1: Oversikt over organisasjonsaspekter. Tilpasset etter Boudreau and Newman (1993)

¹³ Oversatt fra engelsk, av forfatter.



Figur 1: Oversikt over organisasjons aspekter. Tilpasset etter Boudreau and Newman (1993) (Antonsen, 2009: 72)

Struktur er representert av ”den vertikale og horisontale fordeling av oppgaver, roller, ansvar og myndighet”, samt ”fysiske strukturer som teknologi” (Antonsen, 2009:72). Kultur representerer referanserammer gjennom hvilke opplysninger, symboler og adferd blir tolket, og konvensjoner for adferd, samspill og kommunikasjon (Antonsen, 2009). Kultur skapes, gjenskapes og endres gjennom daglig samhandling mellom medlemmene av en gitt gruppe, men kultur er ikke noe som lett kan endres av ledere. Imidlertid er det mulig å endre vekstforhold av kultur, som igjen kan føre til kulturell endring. Antonsen understreker at resultatene av slike endringer alltid vil være uforutsigbare. Samtidig vil det alltid være en rekke faktorer som påvirker kulturens vekstforhold. Samspill representerer ”prosessen, der sosiale relasjoner og roller opprettes” (Antonsen, 2009:72).

Han ser kommunikasjon og informasjon som sentrale komponenter i samspillet mellom organisasjonens medlemmer. Samtidig mener Antonsen at det sosiale samspillet mellom organisasjonens medlemmer representerer nøkkelprosessen i opprettelsen av organisasjonens kultur (Antonsen, 2009).

Schein (1992) skriver om kulturens flere nivåer¹⁴.

På det øverste nivået ligger kulturgjenstander eller *artifakter* og observerbar atferd.

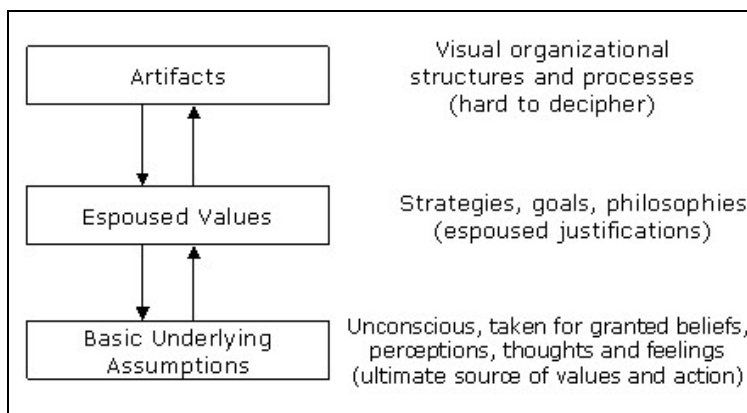
Alt man kan se, høre og sanse når man kommer i kontakt mennesker fra andre kulturer ligger på dette nivået. Det er lett å observere kulturgjenstander, men det er veldig vanskelig å forstå dem.

For å forstå disse kulturgjenstandene, kan man prøve å analysere kulturens mellomnivå der det ligger verdier og normer. I en virksomhet illustreres disse verdier og normer av for

¹⁴ Se figur 2: Kulturens tre nivåer, under

eksempel, organisasjonens HMS-politikk, prosedyrer, sikkerhets- og verdihåndbøker etc. Problemer kan oppstå når organisasjonen ikke setter verdier basert på tidligere læring, og når verdiene bare reflekterer hva folk sier og ikke hva folk gjør i situasjoner når disse verdiene bør faktisk operere.

Til sist består kulturens dypeste nivå av implisitte og dels ubevisste antakelser om virkeligheten. Det dypeste nivået, som er ekstremt vanskelig å forandre, er styrende for høyere nivåer. Nye medlemmer er bærere av egen kultur og tar med seg kulturelle forutsetninger inn i jobben. Disse kulturelle forutsetninger varierer fra forskjellige etniske kulturer i en organisasjon (Schein, 1992).



Figur 2: Kulturens tre nivåer (Schein,1992:17)

*”Essensen av en kultur ligger i et mønster av grunnleggende underliggende forutsetninger, og når en forstår dem, kan man lett forstå og håndtere hensiktsmessig de andre to nivåene.”*¹⁵(Schein, 1992:26).

Organisasjonskultur dannes av tre kilder. Den første kilden representerer organisasjons grunnleggenes meninger, verdier og forutsetninger. Den andre kilden representerer hva medlemmene i organisasjonen lærer mens deres organisasjon utvikler seg. Den tredje kilden representerer nye verdier, trobekjennelser og forutsetninger de nye medlemmene tar med seg inn i organisasjonen (Schein, 1992).

Organisasjonskulturen skapes, forandres og overføres til de nye medlemmene i en organisasjon gjennom ritualer, historiefortelling, myter, vitser og seremonier. Samtidig kan ansettelsen av nye medlemmer i organisasjonen føre til endringer i organisasjonskulturen (Schein, 1992), både i og utenfor organisasjonen. Følgelig vil bruk av østeuropeiske arbeidstakere føre til endringer i virksomhetens organisasjons- og sikkerhetskultur.

¹⁵ Oversatt fra engelsk av forfatter.

Kultur påvirker adferden (Brislin, 2000), og er sterkt integrert i vår daglige virkelighet. Organisasjonene som tar imot arbeidstakere med forskjellige bakgrunn, må være bevisst på det. Utfordringer rundt mobilitet av arbeidsstokken har alltid vært et samfunnsmessig problem (Eisenberg & Riley, 2001). Mye av utfordringene i forbindelse med utenlandsk arbeidskraft handler om kommunikasjon, men det gjelder ikke bare oversettelse. Det gjelder også hvordan man kan skape mening¹⁶ i disse miljøene og en kulturell homogenitet i organisasjonen (Eisenberg & Riley, 2001).

Karlsen (1990:127) ser på organisasjonskultur som *”et nettverk av felles forståelse, normer og verdier som tas for gitt, og som ligger til grunn for (og under overflaten av) organisatorisk adferd”*.

Organisasjonskultur kan anses som *”den kollektive programmering av sinnet som skiller medlemmene av en organisasjon fra en annen”*¹⁷ (Hofstede and Hofstede, 2005:4).

Organisasjonskultur refererer til kollektive standarder for tenkning, holdninger, verdier, tro, normer og skikker som finnes i en organisasjon. Organisasjonskultur er dannet på grunn av gjentatte interaksjoner mellom medlemmer av organisasjonen, for å oppnå en enhetlig forståelse for verdiene i organisasjon.

Clampitt (2005) ser på organisasjonskultur som en binding mellom ansatte og organisasjonen, og hevder at organisasjonskultur er stabil, men samtidig i konstant utvikling når man støter på nye utfordringer. Organisasjonskulturen inneholder subkulturer som forskjellige arbeidsgrupper skaper på egenhånd (Barge, 2005). Organisasjonskultur påvirker ansattes adferd i organisasjonen. Kulturen etablerer normer for korrekt atferd og bidrar dermed til å opprettholde sosial orden i organisasjonen som presenteres og vedlikeholdes gjennom organisatorisk kommunikasjon (Kreps, 1983).

Kulturforskjeller leder ikke bare til negative virkninger. Når de er forstått og håndtert på en riktig måte, kan kulturforskjeller lede til innovasjon, kreativitet og bærekraftige kilder til konkurransefortrinn innen organisasjonen. (Hoecklin, 2001).

¹⁶ Engelsk *sensemaking*

¹⁷ Oversatt fra engelsk av forfatter.

2.1.1 HMS – kultur

I denne oppgaven er begrepet *HMS - kultur* valgt brukt framfor begrepet *sikkerhetskultur*, siden *helse* og *miljø* er like viktige som *sikkerhet* i organisasjonskulturen. Norske virksomheter må ha like mye fokus på organisasjonsmedlemmenes helse, på ytre og indre miljø, som de har fokus på sikkerhet.

Videre presenteres forskjellige syn teoretikerne har på sikkerhetskultur i virksomheter.

Reason (1997) hevder at alle organisasjonene i mindre eller større grad, har sikkerhetskultur, men det er innholdet som bestemmer om kulturen er god eller dårlig.

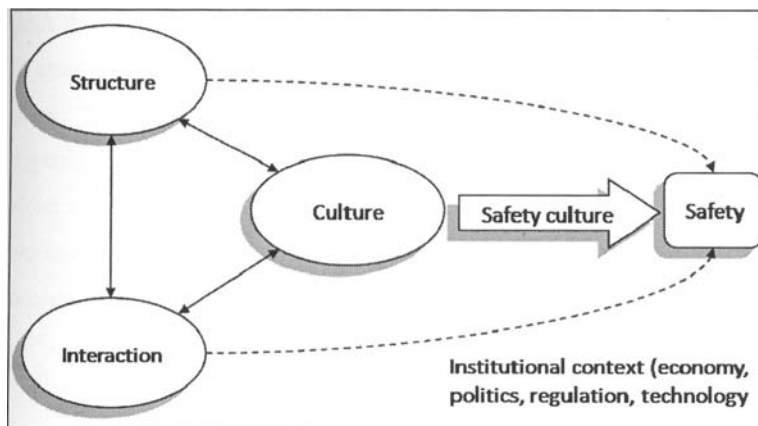
”Sikkerhetskultur er en underside fasett av organisasjonskultur, som antas å påvirke medlemmenes holdninger og adferd i forhold til organisasjonens pågående helse og sikkerhet”¹⁸ (Cooper, 2000:111). Det er en økende interesse for å skape sikkerhetskultur i mange bransjer over hele verden. Sikkerhetskultur er sett som et middel for å redusere potensialet for store katastrofer og ulykker forbundet med rutineoppgaver (Cooper, 2000).

Begrepet sikkerhetskultur fikk rotfeste etter atomkraftulykken i Tsjernobyl i 1986 (Karlsen, 2004). Sikkerhetskultur er en del av organisasjonskulturen. Sikkerhetskulturen påvirker medlemmers holdninger og adferd knyttet til arbeidet med sikkerhet i en organisasjon (Karlsen, 2007).

British Health and Safety Commission definerte sikkerhetskulturen i en organisasjon som *”produktet av individuell og kollektive verdier og holdinger, av kompetanse og adferdsmønster som viser en forpliktelse og dyktighet til organisasjonens helse og sikkerhetsprogrammer. Organisasjoner med en positiv sikkerhetskultur er kjennetegnet ved en kommunikasjon som er bygget på gjensidig tillit, på en felles oppfatning om betydning av sikkerhet, og med tiltro til at organisasjonens sikkerhetsmål fungerer effektivt”* (Reason, 1997:194).

¹⁸ Oversatt til engelsk av forfatter.

Antonsen lager en modell for å studere sikkerhetskulturen¹⁹.



Figur 3: Oversikt over organisasjonens komponenter og deres forhold til sikkerhet (Antonsen, 2009: 73)

Han bruker konseptet *sikkerhetskultur* for å vise forholdet mellom kultur og sikkerhet. Han påpeker at komponentene struktur og samspill kan påvirke sikkerheten direkte (Antonsen, 2007). I følge Antonsen, kan sikkerheten i en organisasjon påvirkes av kultur på to nivåer. For det første utgjør kultur referanserammer hvor medlemmene i en organisasjon, anerkjenner, vurderer eller ignorerer risikoen. For det andre, kan sikkerheten påvirkes av kultur ved å involvere konvensjoner for atferd, samspill og kommunikasjon. Kunnskap om kulturelle trekk og prosesser i en organisasjon bør ses som avgjørende for å endre praksisen som finner sted innenfor grensene i en organisasjon.

2.1.2 Komponenter for en god HMS-kultur:

Karlsen bruker Reasons definisjon av en god sikkerhetskultur som retningsgivende for HMS-kulturen (Karlsen, 2004). Følgelig er en god HMS -kultur *informert, rapporterende, rettferdig, fleksibel og lærende* (Reason, 1997).

En *informert kultur* innebærer at de som administrerer og opererer systemet, har kunnskap om alle faktorer som har betydning for sikkerheten.

En *rapporterende kultur* innebærer rapportering av uønskede hendelser som oppstår direkte fra de som er i kontakt med farene. For å oppnå dette er det viktig at å ha en *rettferdig kultur* som ikke straffer personen som rapporterer den uønskede hendelsen. Dette innebærer at man føler seg trygg på å rapportere uønskede hendelser, at arbeidstakerne er oppmuntret og til og

¹⁹ Se figur 3: Oversikt over organisasjonens komponenter og deres forhold til sikkerhet, under

med belønnet for å rapportere uønskede hendelser og farer. Men en rettferdig kultur innebærer også at organisasjonen setter grenser mellom hva som er og hva som ikke er akseptabel adferd. Arbeidstakerne fra Øst Europa er vant å jobbe i organisasjoner der de skyldige blir straffet og til og med truet med å miste jobben dersom uønskede hendelser rapporteres. Av den grunn underrapporteres uønskede hendelser i disse landene.

En organisasjon som har en *fleksibel kultur* har evnen til å skifte mellom hierarkisk og flat struktur, fra byråkrati til kollegial autoritet og respekt for medarbeideres og veiledernes erfaring, ferdigheter og emner. Organisasjonen viser evne til å tilpasse seg til endringer og nye krav. Kommunikasjonen er nøkkelen til å skape sikkerhet og løsninger i organisasjonen. Dersom en krise oppstår er det den med best kompetanse som avgjør handlingen. Arbeidstakerne fra Øst Europa kommer fra organisasjoner med en sikkerhetskultur preget av hierarki hvor lederne har autoritet og det er stor sosial avstand mellom ledere og vanlige arbeidstakere (Hofstede and Hofstede, 2005). Hierarkiet er synonymt med orden i slike systemer (Hofstede and Hofstede, 2005).

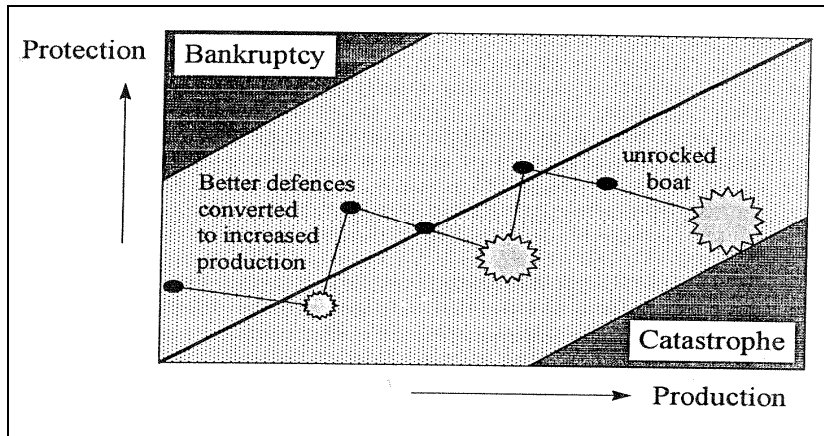
Den siste komponenten for en god HMS -kultur er *lærende kultur*. En *lærende kultur* betyr at organisasjonen har evnen til å lære av sine tidligere feil, slik at like hendelser ikke skal oppstå igjen. Samtidig representerer dette organisasjonens vilje til å iverksette nødvendige tiltak og å lage reformer med bakgrunn i sikkerhets- og informasjonssystemet.

2.1.3 Forholdet mellom produksjon og beskyttelse

Tiltak blir ofte innført i organisasjoner rett etter en alvorlig hendelse. En lengre periode uten en alvorlig hendelse kan føre til en stadig erosjon av sikkerhetssystemet i en organisasjon. Organisasjonsmedlemmer vil fokusere mest på å produsere, og minst på å jobbe sikkert (Reson, 1997). ”Det er lett å glemme å frykte ting som sjelden oppstår, særlig når økt produksjon fører til vekst, profitt og markedshandel²⁰” (Reason, 1997:6). Reason presenterer forløpet *den unrocked båten* i den følgende figuren²¹ for å illustrere behovet for balansering av sikkerhet og krav til effektivitet.

²⁰ Oversatt fra engelsk av forfatteren.

²¹ Figure 4



Figur 4: The Unrocked Boat (Reason, 1997)

I bedriften må en navigere klokt mellom de to ytterpunktene, for sterkt sikkerhetsfokus og lav produksjon, eller for svakt sikkerhetsfokus og høy produksjon. De som jobber i organisasjonen har mer opplæring i produksjon enn i sikkerhet (Reason, 1997).

2.1.4 HMS – opplæring

Helse, miljø og sikkerhet (HMS) opplæring er i denne oppgaven sett som en viktig del av HMS - kommunikasjonen i norske virksomheter. HMS – reglene er offentlige regler, det vil si at de gjelder for alle virksomheter i Norge, offentlige og private og for alle arbeidstakere, norske og utenlandske. HMS – regelverket i Norge inneholder Lov om arbeidsmiljø, arbeidstid og stillingsvern mv.(Arbeidsmiljøloven), Internkontrollforskriften, direktiver, og internasjonale HMS-regler. Virksomhetene lager egne HMS – håndbøker og prosedyrer basert på disse HMS- reglene.

En av Arbeidsmiljølovens formål er ”§ 1-1 å sikre et arbeidsmiljø som gir arbeidstakerne full trygghet mot fysiske og psykiske skadevirkninger og med en verneteknisk, yrkeshygienisk og velferdsmessig standard som til enhver tid er i samsvar med den teknologiske og sosiale utvikling i samfunnet.”

Internkontrollforskriften som trådte i kraft i 1. januar 1997, representerer ”et sentralt verktøy for å samordne arbeidsplassens helse-, miljø- og sikkerhetsarbeid” (Karlsen, 2007:88). Den gir arbeidsgiverne ansvar for innføring og oppfølging av arbeidet med HMS.

Det er arbeidsgiveren som har ansvar for HMS opplæring av egne ansatte, både norske og østeuropeiske (Arbeidsmiljøloven §3-5, pkt. 1). Ergo, er det utleiefirmaene som er ansvarlige for HMS opplæringen av de østeuropeiske arbeidstakerne som skal leies ut til norske virksomheter.

2.2 Tilnærminger til risiko

Det finnes ulike tilnærminger for hvordan en kan forstå og beskrive risiko. *En tradisjonell teknisk-naturvitenskapelig* tilnærming til risiko bygger på naturvitenskapelig tenkemåte. Analytikere prøver her å foreta målinger av tidligere hendelser og på grunnlag av disse beregne sannsynlighet og risiko (Aven m.fl., 2004). Den tradisjonelle tilnærmingen til risiko gir grunnlaget til skille mellom hva som er reell (objektiv) risiko og hva som er opplevd risiko (Aven m.fl., 2004).

En sosial og kulturell (samfunnsvitenskapelig) tilnærming til risiko påpeker blant annet at sannsynlighets- og risikovurderinger ikke er objektive størrelser, men at de er påvirket av mange faktorer, som f.eks. kunnskapsnivået til den som vurderer en risiko (Boyesen, 2003). Risiko er avhengig av både hvem som vurderes og hva som vurderes (Aven m.fl., 2004).

Boyesen skriver om *psykologiperspektivet på risiko*, som handler om subjektive vurderinger og beslutningstaking, og hvordan kontekstuelle forhold påvirker risikoopplevelsen. *Risikopersepsjon* tilhører det psykologiske perspektivet på risiko (Boyesen, 2003).

Denne studien går ut fra at det er betydelige variasjoner i folks opplevelse og vurdering av risiko mellom forskjellige sosiale og kulturelle grupper, og derfor vil studien bli preget av en mer psykologisk og samfunnsvitenskapelig tilnærming til risiko.

2.2.1 Risikopersepsjon

Måten vi forstår og oppfatter risiko påvirker måten vi handler for å styre sikkerhet og risiko (Aven m.fl., 2004). Risikopersepsjon handler om hvordan folk flest forstår, opplever og håndterer risiko og farer (Aven m.fl., 2004).

The Royal Society rapport peker på at *"Fra et samfunnsvitenskapelig perspektiv, innebærer risikopersepsjon folks oppfatninger, holdninger, vurderinger og følelser, så vel som den*

større sosiale eller kulturelle verdier og disposisjoner som folk adopterer, mot farer og deres fordeler." (Pidgeon m.fl., 1992:89).

Hvis risikopersepsjon tilhører det psykologiske perspektivet på risiko, tilhører opplevd risiko og risikoforståelse til den sosiologiske og kulturelle tilnærmingen på risiko (Boyesen, 2003). Måten vi opplever og vurderer risiko varierer fra ulike sosiale og kulturelle grupper (Aven mfl., 2004). Kommunikasjon av HMS med østeuropeisk arbeidskraft skjer i en flerkulturell kontekst. Dermed vil risikopersepsjon ha en kulturell dimensjon.

Utdannelsen og sosiale lag har også betydning for vår persepsjon av risiko.(Drottz-Sjöberg & Sjöberg, 2003). Risikopersepsjon er styrt av både individuelle forhold og kjennetegn ved den kulturen en er en del av (Boyesen, 2003).

Tverrkulturell forskning har avdekket at det finnes betydelige forskjeller i risiko, og funksjoner av risikoer, som er ansett som viktig i ulike samfunn. Risiko antar en kulturell profil. For å forstå folks vurdering av, og tiltak til risiko er det nødvendig å forstå noe av konteksten der de dannes (Weyman & Kelly, 1999).

Boyesen (2003) hevder at risikopersepsjon er personlig erfaring eller mangel på erfaring med risikoen, synlighet og umiddelbare konsekvenser, og om det er stor usikkerhet til hva som blir konsekvensene.

Menneskene har, som regel en god oppfattelse av hvor store de faktiske risikoene er (Drottz-Sjöberg & Sjöberg, 2003). Likevel lages et skille mellom hvordan risikopersepsjon blir vurdert av eksperter versus lekfolk. Eksperter baserer seg mer på aggregerte data og foretar *objektive* beregninger. Ekspertene fokuserer mer på sannsynlighet enn på konsekvens. Lekfolk har mer fokus på konsekvens enn på sannsynlighet fordi de baserer seg på *subjektive* og sosiale oppfatninger. Ekspertene syntes å oppleve risikoen mindre enn allmennheten (Drottz-Sjöberg & Sjöberg, 2003).

Vår adferd er påvirket av vår evne til å oppdage og oppleve risiko (Boyesen, 2003). Videre kan sikkerhetsholdinger og opplevelse av risiko påvirke sikkerhetsadferden (Karlsen, 2007). Persepsjonspsykologien er blant annet opptatt av å finne ut hvordan menneskene oppfatter informasjonen de mottar fra andre mennesker. Menneskets persepsjon er selekterende. Dette betyr at vi bare fanger opp informasjon vi er interessert i, og da lytter vi aktivt. Det er veldig vanskelig for sender å styre hva mottakeren skal oppfatte (Busch & Vanebo, 2003).

Persepsjon er selekterende, men den er også utfyllende og organiserende. Vi tolker informasjonen vi mottar og vi strukturerer den i en helhet. Personlige erfaringer, tanker, kunnskap og forestillinger vil påvirke mottakerens forståelse og tolking av informasjon (Busch & Vanebo, 2003). Følgelig vil kommunikasjon av HMS også bli påvirket av persepsjonen disse to sammensatte gruppene, ledelsens representanter og østeuropeiske arbeidstakere, har på risiko.

2.3 Kommunikasjon

Det er vanskelig å definere kommunikasjon. ”Kommunikasjon er et av de menneskelige aktiviteter som alle gjenkjenner, men få kan definere tilfredsstillende”²² (Fiske, 1990:1).

”Kommunikasjon refererer til de sosiale prosessene der mennesker skaper, hever og opprettholder bevisstheten i en gruppe. En offentlig bevissthet er et avgjørende element i en gruppe eller i kulturen i en organisasjon”²³ (Bormann, 1983:100).

Kommunikasjon blir enda vanskeligere ”innenfor bruk og forståelse av ord innenfor eget språk, og på tvers av ulike språk”²⁴ (Dröttz-Sjöberg, 2003:4).

Det finnes to viktige tradisjoner man kan velge for å studere kommunikasjonen. Den første tradisjonen ser kommunikasjonen som ”overføring av meldinger” (Fiske, 1990:2). Denne tradisjonen kalles for *prosesstradisjonen* (Fiske, 1990) eller *funksjonalistiske tradisjonen* (Putnam, 1983). Denne tilnærmingen ser kommunikasjon som virkemiddel folk bruker for å oppnå sine mål (Eisenberg m.fl., 2009).

I denne tradisjonen er kommunikasjonen målrettet fra en avsender til en mottaker.

Kommunikasjonsprosessen består av selve bevegelsen av en melding fra punkt til punkt, komplett med blokkeringer og filtre som hindrer effektiviteten av meldingsoverføring. I denne tradisjonen er man opptatt av hvordan sender og mottaker koder og dekode meldingen likt, om hvordan meningen dannes i samspill mellom avsender og mottaker (Putnam, 1983).

Feedback fra mottaker tilbake til avsender spiller en viktig rolle i denne tradisjonen.

Kommunikasjonsmodellene for denne tradisjonen vil vise en toveis kommunikasjon (Dahl,

²² Oversatt fra engelsk av forfatter.

²³ Oversatt fra engelsk av forfatter.

²⁴ Oversatt fra engelsk av forfatter.

2006). Dersom mottakeren ikke mottar den samme meldingen avsenderen sender, prøver man å finne støykilden som blokkerer signalene.

Kritikere ser denne tradisjonen som ufullstendig og forenklet. Kritikken reises også til kommunikasjonsmodellen som ser på mottaker som en passiv og ikke involvert partner i kommunikasjonsprosessen (Eisenberg m.fl., 2009). Denne tradisjonen undervurderer mottakerens evne til å sortere eller filtrere meldingen mottatt fra avsender (Dahl, 2006). Dessuten er avsenderen vanligvis sett som representant av ledelsen, mens mottakeren vanligvis er representert av arbeidstakeren i kommunikasjonsstudier som bruker denne tilnærmingen.

Den andre tradisjonen ser kommunikasjon som ”produksjon og utveksling av meninger” (Fiske, 1990:2), som en *transaksjonsbasert prosess* (Eisenberg m.fl., 2009). Denne tradisjonen kalles for *semiotiske tradisjonen* (Fiske, 1990), *tegnmodellen* (Dahl, 2001), eller *den fortolkende tilnærmingen* (Putnam, 1983). Her er det tegnene og mottakeren som står i sentrum. Modellen bygger på teorier utviklet innenfor semiotikk. Semiotikk kommer fra det greske ordet *semion* som betyr tegn. Semiotikk er altså læren om tegn. Et tegn er noe som står for noe annet enn seg selv.

Kommunikasjon er sett som produksjon av mening (Fiske, 1990), en felleskapshandling (Dahl, 2001). Den fortolkende tilnærmingen til kommunikasjon setter i fokus meninger og måten individer forstår deres verden gjennom kommunikativ atferd (Putnam, 1983). Organisasjonene er skapt gjennom subjektive erfaringer av sine medlemmer (Putnam, 1983).

Misforståelser som kan oppstå i kommunikasjonsprosessen er ikke sett som kommunikasjonssvikt. De kan være resultat av kulturelle forskjeller mellom avsender og mottaker. Å studere kommunikasjon representerer for denne tradisjonen å studere tekster og kultur (Fiske, 1990). Mottakeren tildeler meninger til informasjonen han mottar med referanse til egne kulturelle ramme, erfaring og kontekst og i samspill med andre (Dahl, 2006). Semiotikerne ser i de kommunikative sammenbruddene muligheter for nye oppdagelser. ”Noe av det mest fascinerende ved å gi seg ut på interkulturell kommunikasjon er nettopp at vi gjennom slik aktivitet møter mennesker som kan bidra til nye innsikter” (Dahl, 2001:48). Kritikken til denne tradisjonen rettes mot at graden av felles mening mellom mennesker aldri kan bli virkelig bekreftet (Eisenberg m.fl., 2009).

Disse to tradisjonene utfyller hverandre (Dahl, 2001) og denne studien vil ha fokus på begge tradisjonene. For det første så ønskes det å se på hvilke kanaler ledelsen velger for å kommunisere HMS til østeuropeiske arbeidstakere, og hva som representerer *støy* i kommunikasjonsprosessen etter deres mening.

For det andre er interkulturell kommunikasjon *"en prosess som innebærer utveksling og fortolkning av tegn og meldinger mellom mennesker som representerer ulike kulturelle felleskap som er så forskjellige at deres tilskrivning av mening påvirkes"*(Dahl, 2001:65).

Kommunikasjon påvirkes av den kulturelle og sosiale sammenhengen. Aktørenes personlige forutsetninger og hva slags forhold de har til andre påvirker kommunikasjonen (Erlie, 2003). Måten vi ser verden på reflekterer egne tilbøyeligheter og erfaringer (Eisenberg m.fl., 2009). Følgelig vil østeuropeiske arbeidstakere, bevisst eller ubevisst, kategorisere verden annerledes enn nordmann gjør. Østeuropeiske arbeidstakere som mottakere er aktive meningskonduktører. De *"henter elementer til konstruksjonen både fra tidligere erfaring, fra forståelse av omgivelser, fra følelser for og relasjoner til den andre personen og selvsagt fra innkommende signal eller tegn"*(Dahl, 2001:67).

2.3.1 Kultur

"Studiet av kommunikasjon involverer studiet av kulturen som det er integrert i" (Fiske, 1990:2). Det finnes mange definisjoner av begrepet kultur. Kultur kan sees som referanserammer gjennom hvilke opplysninger, symboler og adferd blir tolket, og konvensjoner for adferd, samspill og kommunikasjon (Stian Antonsen, 2009).

Kultur representerer felles måter en gruppe mennesker forstår og fortolker sin verden. Kultur er et felles system av betydninger. Kultur setter en rekke grenser, og tilbyr muligheter for individer å forstå og tolke miljøet de lever i (Gullestrup, 2006).

Kultur læres og er relativt. Kultur er ikke arvet men er sosialt bearbeidet; kultur er ikke individuell adferd men kollektiv; kultur er aldri rett eller galt, det vil si at en kultur er ikke bedre enn en annen kultur (Hoecklin, 2001). Kulturforskjeller må ikke brukes som argument for diskriminering og utestenging i samfunnet eller på arbeidsplassen. Å forstå hverandres kultur fører til godt samarbeid på arbeidsplassen.

Gullestrup definerer kulturen som *"menneskenes syn og verdier, moralske normer og faktisk*

atferd... som folk, (i en gitt kontekst og i en gitt tidsperiode), tar over fra en foregående "generasjon", som de - eventuelt i en modifisert form - prøver å passere til den neste "generasjonen", og som på en eller annen måte gjør dem forskjellige fra mennesker som tilhører andre kulturer" (Gullestrup, 2006:57).

Schein ser kultur som "et mønster av grunnleggende antakelser – skapt, oppdaget eller utviklet av en gitt gruppe etter hvert som den lærer å mestre sine problemer med ekstern tilpasning og intern integrasjon – som har fungert tilstrekkelig bra til at det blir betraktet som sant og til at det læres bort til nye medlemmer som den rette måten å oppfatte, tenke og føle på forhold til disse problemene" (Schein, 1987:7).

I opprettelsen av studiets delspørsmål nummer tre, har Geert Hofstedes komparative undersøkelse blitt brukt som grunnlag. Hofstedes undersøkelse viser at den nasjonale kulturen har en vesentlig betydning for de ansattes verdier og holdninger, særlig hvis vi ser på fire dimensjoner: individualisme kontra kollektivism; maktavstand; aversjon mot usikkerhet; maskulin kontra feminin. Disse fire verdier påvirker ansattes adferd på arbeidsplassen (Hofstede and Hofstede, 2005).

Individualisme vs. kollektivism: Politiske endringer i et samfunn kan forklares gjennom to retninger. En retning snakker om bevegelser som tar plass i et system (i samfunnet) og at endringene som oppstår i et samfunn går fra system til individ, det vil si *top down*. I et *top down* samfunn er det den kollektive bevissthet som bestemmer. Holistene er tilhengere av denne type tenking, og Karl Marxs var en av dem. Han så på individer som marionetter som blir drevet av *skjulte mekanismer* (Hollis, 1995).

Holismen er basert på ideen at det er sosiale strukturer som styrer menneskelig handling. Øst Europa har vært preget av en holistisk politikk som har representert grunnlaget for innføringen av kommunismen i de østeuropeiske landene. Den andre retningen snakker om individer og at samfunnet er et resultat av disse individuelle handlinger, det vil si *bottom up* (Hollis, 1995).

Arbeidstakere fra kulturer som er preget av kollektivism, foretrekker kollektivbelønning i stedet for belønninger for individuell innsats (Hofstede and Hofstede, 2005).

Samtidig vil nye ideer som kommer fra en gruppe som helhet snarere bli akseptert av ledelsen, enn ideer som kun kommer fra et individ (Hofstede and Hofstede, 2005).

De vestlige samfunnene blant annet Norge, er preget av individualisme. Jo lengre øst man ser på Europas kart jo sterkere er kollektivismen representert i samfunnet (Hofstede and Hofstede, 2005).

Maktavstand: Representerer hvordan folk forholder seg til de som sitter i maktposisjoner, for eksempel lederne.

Høy maktavstand betyr at man har stor respekt for lederen. Lederen har høy autoritet og det er stor avstand mellom lederne og arbeidstakerne. Hierarkiet er veldig viktig i dette systemet, og det er synonymt med orden. Kontakten mellom ansatte og ledere er ment å være initiert kun av ledere (Hofstede and Hofstede, 2005). Arbeidstakerne forventer at lederne skal indikere hva de må eller skal gjøre og de unngår å delta i beslutningsprosessene. I landene fra Øst Europa, blant annet Polen og Romania finnes det høy maktavstand mellom lederne og arbeidstakerne. Østeuropeiske arbeidstakere vil muligens forvente å bli fortalt hva de skal gjøre. I norske organisasjoner er det relativt lav maktavstand.

Lav avstand betyr at lederen fortsatt har autoritet, men menneskene har ikke den samme angsten i forhold til de som sitter i maktposisjon. Demokratisk ledelse og mindre sentralisering er typisk for kulturer med lav maktavstand.

Aversjon mot usikkerhet: ”Ekstrem uklarhet følger til utolerbar bekymring”²⁵ (Hofstede and Hofstede, 2005:165). Menneskene forholder seg til usikkerhet på forskjellige måter.

Menneskene fra kulturer med høy aversjon mot usikkerhet, ser usikkerheten som en trussel. De er mindre tolerante, leter etter trygghet, tror på skriftlige regler og forskrifter, og godtar direktiver fra ledere. Øst Europa er preget av aversjon mot usikkerhet der man unngår risikosituasjoner og har lav toleranse for andres adferd og meninger (Hofstede and Hofstede, 2005).

Maskulinitet vs. femininitet: En kultur preget av maskulinitet fører til selvsikkerhet, konkurransevne og en tøff tilnærming til beslutningstaking på arbeidsplassen. Det er satt pris på effektivitet framfor gode og sikre arbeidsvilkår.

En kultur preget av femininitet på arbeidsplassen fører derimot til et ønske om samarbeid og hyggelige kollegaer, gode arbeidsforhold og en øm tilnærming til beslutningstaking som tar folks følelser i betraktning.

²⁵ Oversatt fra engelsk av forfatter.

Arbeidslivet i Norge er preget av femininitet. HMS, lønnspolitikk, søken for at arbeidstakerne trives på arbeidsplassen. Politikken er å ta vare på ansatte. Alle disse representerer eksempler på at i det norske arbeidsmiljøet finnes en kultur preget av femininitet. Forskriften om systematisk helse-, miljø- og sikkerhetsarbeid i virksomheter forkortet Internkontrollforskriften (IK – HMS forskriften) dreier seg om ”*gode og sikre arbeidsvaner, klare ansvarsforhold, godt samarbeid, forebygging av helseskade eller miljøforstyrrelser fra produkter eller forbrukertjenester*” (IK-HMS forskriften, 1996:5).

I Øst Europa er maskulinitet dominerende i arbeidskulturen, som kjennetegnes av Hofstede and Hofstede (2005).

2.3.2 Organisasjonskommunikasjon

En måte som ofte er brukt for å studere kommunikasjon innen i en organisasjon er ved bruk av en fortolkende tilnærming, der organisasjoner er sett som ”*sosiale konstruksjoner av virkeligheten*”, og organisering som en kommunikasjonsprosess (Putnam, 1983:53).

Teorier om organisasjonskommunikasjon er både historiske og metaforiske (Eisenberg m.fl. 2009). At de er historiske betyr at de reflekterer interessene til den kulturen teorien har blitt produsert i. Å være metaforisk betyr at de bruker språk for å foreslå opplysende sammenligninger mellom organisasjonskommunikasjon og andre prosesser (Eisenberg m.fl. , 2009).

Organisasjoner representerer ”*sosiale kollektiver der folk utvikler mønstre for kommunikasjon*” (Kreps, 1983:243). Organisasjoner dannes gjennom kommunikasjonsprosesser (Hackman and Johnson, 2004). Kommunikasjon er sentralt i alle organisasjoner fordi det gjennom kommunikasjon utdannes nye medlemmer i organisasjonens kultur (Kreps, 1983). Hva ledelsen kommuniserer med østeuropeiske arbeidstakere når det gjelder HMS, vil derfor være avhengig av hvor god og sterk HMS – kulturen er i virksomheten.

Kommunikasjonen hjelper organisasjonens medlemmer til å utvikle normer, verdier og betydninger som skaper en viss bevissthet i organisasjonen. Organisasjonsmedlemmene utvikler felles meninger gjennom interaksjon med hverandre, gjennom ”*individuelle handlinger og gjennom å fortolke egne og andres individuelle handlinger*”(Feldman, 1995:11).

Normer, verdier og roller setter mennesker i forhold til hverandre, og definerer, tolker og begrenser måten menneskene behandler hverandre. Kommunikasjon har altså en relasjonell betydning (Deetz og Kersten, 1983).

I tillegg til den sosiale funksjonen har intern kommunikasjon også en informasjonsfunksjon. Informasjon flytter oppover, nedover og på tvers i organisasjonen og på flere nivåer samtidig. Kommunikasjon spiller en viktig rolle i organisasjonskulturen, både internt og i kommunikasjon med omgivelsene utenfor organisasjonen (Eisenberg og Riley i Jablin og Putnam, 2001).

All kommunikasjon i organisasjoner foregår i en kontekst. Kommunikasjon av HMS mellom norsk ledelse og østeuropeiske arbeidstakere foregår i en flerkulturell kontekst.

Kontekst er veldig viktig for organisasjonskommunikasjon av flere grunner. For det første påvirker konteksten måten vi tolker informasjonen på. For det andre gir konteksten mening til kommunikasjonen (Eisenberg m.fl., 2009). Kontekst bestemmer altså innholdet av hva som formidles. Kommunikasjon mellom kulturelle grupper inneholder både et konstruktiv og et destruktivt element, der det stadig etableres nye forskjeller og det foregår en kamp mellom kulturer. Misforståelser og konflikter som oppstår mellom medlemmer som tilhører forskjellige kulturelle grupper i en organisasjon, er større jo mer forskjellige kulturene er (Grenness, 1999).

3. Metode

I dette kapittelet redegjøres det for valgt metode for å samle inn empiri. Videre gjennomgås de metodiske utfordringene for studien.

3.1 Metodevalg

Innsamlingen av data er bygget opp på undersøkelsen av to *case-studier*, det vil si to norske virksomheter som bruker østeuropeisk arbeidskraft. ”En *case-studie* er både en læringsprosess og et produkt av vår læring”²⁶ (Stake, 1994:237).

Som forskningsstrategi fokuserer case studier på ”å forstå dynamikken som finnes i enkelte innstillinger” (Eisenhardt, 1989:534). *Case-studier* kan innebære både en enkel eller flere *case* og kombinerer flere data innsamlingsmetoder, som for eksempel intervjuer, dokumentanalyse eller observasjon (Eisenhardt, 1989).

I denne studien er to norske virksomheter valgt som *case-studier* siden ”konklusjoner fra flere *case* er sterkere enn fra ett” (Yin, 2003:53). Dessuten kan forskjellige aspekter være mer synlige når man skal studere flere *case* (Ragin, 1994).

De to valgte virksomhetene utfører aktiviteter i det samme fagområdet.

”Hvert datum blir kun meningsfull ved relatum”²⁷ (Boring, 1954. Fra Weick, 1983:16).

Hensikten med å undersøke to virksomheter er ikke å sammenligne dem, men å finne kommunikasjonsutfordringer i forhold til HMS, og hvordan disse utfordringene oppfattes av ledelse og ansatte. I følge Yin er det hensiktsmessig å bruke flere *case* når man skal studere et fenomen, som er skjønt å eksistere i en rekke situasjoner (Yin, 1981). Samling av to *case* på samme tema i denne oppgaven er ment å være grunnlag for å kopiere eller å bekrefte oppnådde resultater (Yin, 1981).

Heller enn å velge to virksomheter på grunnlaget at de ”er spesielle eller uvanlige” (Ragin, 1994:85), er de to norske virksomhetene blitt valgt på grunnlaget at de er ”typiske eller vanlige” (Ragin, 1994:85) for norsk arbeidsliv.

Virksomhetene er valgt etter å ha sendt forespørsel via telefon og e – post til ledelsen i virksomheten om deltakelse som *case* i denne studien. Ledelsens representanter er kontaktet på telefon for å sikre avtaler i god tid, i forhold til bestemt tidsplan. Det ble presisert både på

²⁶ Oversatt fra engelsk av forfatter.

²⁷ Oversatt fra engelsk av forfatter.

e-post og i telefonsamtaler at virksomheten, samt informantene ikke vil nevnes med navn i oppgaven. Dette er gjort for å sikre anonymiteten til informantene.

3.2 Utvalg av informantene

Som det er presisert tidligere i denne oppgaven, er interessen i studien rettet mot ledelsens oppfatning, holdinger til og erfaringer med østeuropeiske arbeidstakere på den ene siden og ansattes oppfatning, holdinger og erfaringer på den andre siden.

Valg av ledelsens representanter er gjort ut fra egne vurderinger av hvem som kan tilby nyttig kunnskap og informasjon innefor valgt tema, samt informasjon som kan brukes for å svare på oppgavens problemstilling. Samtidig må noen av ledelsens representanter ha makt til å ta beslutninger innenfor HMS feltet i virksomheten.

Det er satt krav til at østeuropeiske arbeidstakere må forstå og å gjøre seg forstått på engelsk og/eller norsk, og ut fra disse kriteriene så har ledelsen fått bestemme selv hvilke arbeidstakere som skal stille opp til intervjuer.

Informantene ble delt i to grupper, en gruppe representert av virksomhetens ledelse og en gruppe representert av østeuropeiske arbeidstakere.

Virksomhetsledelsen er representert av to HMS – ansvarlige, to arbeidsledere, et konsern hovedvernombud, to regionsledere, der av en har tidligere vært vikar for HMS-K direktør i ett år og HMS ansvarlig på store prosjekter, samt en produksjonsleder. Totalt åtte personer.

Det har blitt valgt seks arbeidstakere fra Øst - Europa, tre fra hver virksomhet. En informant utfører rengjøringsarbeid, to informanter er snekkere og tre er isolatører. To av informantene er også formenn. Tre av de seks arbeidstakere er fast ansatte i de to norske virksomhetene. De andre tre er fast ansatte i polske virksomheter og innleide til de to norske virksomhetene.

Noen av informantene hadde erfaringer fra å ha jobbet i andre vestlige land før de kom til Norge. For andre er Norge deres første arbeidsplass i utlandet. Alle informantene har erfaring fra arbeidsplasser i hjemlandet.

Under intervjuene har det kommet fram at alle vurderer å bosette seg i Norge, sammen med familien en gang i fremtiden.

Det har vært ønskelig å velge østeuropeiske arbeidstakere med forskjellige bakgrunn, fordi at arbeidstakerne fra samme land, muligens ikke er representativ for alle østeuropeiske arbeidstakere (Ragin, 1994). I tillegg har det vært ønskelig å intervjuer likt antall informanter fra forskjellige østeuropeiske land, for å styrke validiteten av informasjonen og for bedre å kunne sammenligne forskjellige nasjonaliteter.

Fire av de seks informantene kommer fra Polen, mens de andre to kommer fra Romania. Dette siden polske arbeidstakere fremdeles er overrepresentert i Norge når det gjelder østeuropeisk arbeidskraft. Av den grunn, er de to informantgruppene ikke like store, og ledelsens gruppe måler to informanter mer enn arbeidstakernes gruppe.

Intervjuene har blitt gjennomført i en tidsperiode på tre uker.

3.3 Intervjuene

Den kvalitative innfallsvinkelen i oppgave har ført til valg av et lite antall informanter og halvstrukturerte åpne individuelle intervjuer med faste spørsmål og åpne svar som datainnsamlingsmetode. Halvstrukturerte intervjuer, med faste spørsmål i en generelt fast rekkefølge har blitt valgt for å lettere strukturere og analysere intervjuene senere (Kvale, 1997). Samtidig har det blitt valgt spørsmål med åpne svar for å få hjelp med å innhente ny kunnskap om fenomenet som studeres gjennom informantenes ”*spontane, levende og uventede svar*”(Kvale, 1997:77).

Det har blitt utarbeidet to intervjuguider for de to kategoriene, ledelsens representanter og østeuropeiske arbeidstakere, med noen felles spørsmål for å kunne lettere sammenligne deres meninger. Intervjuspørsmålene er kategorisert innenfor oppgavens tema, og rundt delspørsmålene som er formulert i oppgavens innledning.

Ledelsens representanter er intervjuet først, for på den måten å bli kjent med virksomhetens HMS politikk og HMS opplæringsprogram. Valg av individuelle intervjuer framfor gruppeintervjuer har som grunnlag å unngå at informantene lar seg påvirke av kollegaene, og her refereres det særlig til østeuropeiske arbeidstakere. Dessuten er målet med individuelle intervjuer å få hørt flere stemmer, og ikke en sterk stemme.

Alle informantene, med unntak av to arbeidsledere, er intervjuet individuelt. To arbeidsledere er intervjuet samtidig siden de, stort sett, har felles erfaringsgrunnlag å diskutere ut fra.

Dessuten har arbeidslederne hatt adekvat tid og mulighet til å svare individuelt på de fleste spørsmålene. Det har blitt altså foretatt 13 intervjuer, der av tolv individuelle intervjuer og et gruppeintervju.

Alle intervjuene med ledelsens representanter er foretatt på norsk, siden alle er nordmenn. Det er en vanskelig oppgave å stille spørsmål i en interkulturell kontekst. Selv om respondentene er flytende i språket til intervjueren, finnes det alltid forskjellige måter å si ting på (Fontana & Frey, 1994). I denne undersøkelsen var norsk og engelsk fremmede språk for både intervjueren og østeuropeiske arbeidstakere.

To av intervjuene med østeuropeiske arbeidere er foretatt på engelsk, to på norsk, og to på rumensk. Jeg har besluttet å ikke bruke tolk, selv om noen arbeidstakere verken er flytende i norsk eller engelsk. Avgjørelsen er gjort fordi jeg ønsker å ha kontroll på intervjusituasjonen, og styre denne selv siden intervjuene er halvstrukturerte. Dessuten behersker jeg norsk engelsk og rumensk slik at jeg klarer å forstå og å gjøre meg forstått på disse tre språkene.

Intervjuene er gjort i arbeidstiden, på arbeidsplassen. Det er foretatt ansikt – til ansikt intervjuer, og virksomhetens kontorer og møterom er brukt som intervjusted, slik at informantene kan føle seg trygge. Samtidig unngår man å bli forstyrret av andre medarbeidere under intervjuet.

Det er brukt båndopptak for *"en mer naturlig samtalekontakt"* (Jacobsen, 2005:148), slik at intervjueren kan konsentrere seg *"om intervjuets emne og dynamikk"* (Kvale, 1997:101). Samtidig kan man *"få med direkte, ordrette sitater"* (Jacobsen, 2005:148), ved bruk av båndopptak. I tillegg til båndopptak er det foretatt litt notering under intervjuene for å gi informantene en følelse av egen betydning. Informantene ble spurt på forhånd, før intervjuet startet, om tillatelse ved bruk av båndopptaker, og alle samtykket.

Forfatteren er tatt godt imot av en ledelsesrepresentant og ledet til stedet der arbeidstakerne utfører arbeidet. Før de går på arbeidsplassen må alle ta på seg arbeidsklær, briller og hjelm. Østeuropeiske arbeidere jobber sammen med nordmenn og forfatteren får et positiv inntrykk fra begge virksomhetene.

3.4 Dokumentanalyse

Dokumentene representerer budskaper som medlemmene i en organisasjon skaper gjennom organisatorisk kommunikasjon. En utfordring forskeren møter, i forbindelse med å analysere dokumentene, er å fastsette i hvilken grad dokumentene gjenspiler kommunikasjonsprosessen mellom medlemmene i en organisasjon (Bantz, 1983). HMS - håndbøker kan, for eksempel, bare gjenspeile ”organisasjonens ambisjoner og ikke nødvendigvis atferden til dens medlemmer”²⁸(Bantz, 1983:68).

Et annet punkt forskeren må ta hensyn til, når en skal analysere dokumentene i en organisasjon, er at disse har blitt skrevet med en spesiell hensikt og er rettet mot et spesielt publikum, som ikke er forskeren (Yin, 2003).

Analysen av organisasjonens dokumenter, introduserer forskeren i organisasjonens ordforråd, når dokumentene er skapt innen organisasjonen og av dens medlemmer (Bantz, 1983).

Selve dokumentene representerer ikke en sterk datakilde, men for case-studier representerer dokumentene en viktig kilde, fordi de kan bekrefte eller styrke bevis fra andre datakilder (Yin, 2003), som for eksempler intervjuene i denne oppgaven. Ergo, vil intervjuenes validitet styrkes ved bruk organisasjonens dokumenter som tilleggs datakilde.

På grunn av etiske hensyn velges det å utelate enkelte opplysninger, som for eksempel, navn på dokumentene som er analysert. Dokumentene som har blitt analysert er: HMS- håndbøker, personlldokumentasjon, prosedyrer vedr. mottak av personell, virksomhetenes HMS – politikk, prosedyrer vedr. bruk av RUH (rapportering av uønskede hendelser) – skjemaer, og sykefraværstatistikker.

3.5 Kategorisering av data

Hvert intervju har blitt transkribert fra muntlig til skriftlig form, ordrett, den samme dagen som det ble tatt. Å transkribere intervjuet ord for ord gjør det lettere å analysere data etterpå. Å transkribere intervjuet den samme dagen, som det ble tatt, gir intervjueren fordel fordi man kan legge inn eventuelle kommentarer og de første inntrykkene, man har fått under intervjuet.

Alle intervjuene som er tatt på engelsk og rumensk er oversatt til norsk mens de blir transkribert til skriftlig form. Informantenes spontane muntlige tale har blitt omarbeidet til en lesbar, skriftlig form uten å endre teksten eller meningen.

²⁸ Oversatt fra engelsk av forfatter.

På grunn av etiske hensyn, og for å beskytte informantenes konfidensialitet (Kvale, 1997), er navn på personer, institusjoner og steder ikke tatt med i transkriberingen av intervjuene. Navn på personer, institusjoner, steder og andre detaljer som kan avsløre informantenes identitet vil også være fraværende i sitatene fra intervjuer som skal brukes i empirikapittelet.

Neste steg i kategoriseringsprosessen er å finne de relevante kategoriene og å fylle disse kategoriene med innhold (Jacobsen, 2005). Forfatteren har lest gjennom transkripsjonene av intervjuene og har kategorisert de relevante avsnittene (Kvale, 1997). Overflødig materiale som gjentakelser og digresjoner er eliminert ut av teksten. Det som forfatteren anser som vesentlig, for formålet i denne studien og dennes teoretiske forutsetninger, er skilt fra det uvesentlige (Kvale, 1997).

Oppgavens intervjuguide er allerede kategorisert innenfor oppgavens tema og rundt de tre delspørsmålene som har blitt formulert i innledningen. I tillegg til dette har forfatteren funnet nye kategorier som vil bli presentert i kapitel fem, som handler om empiri. Utsagn fra de to gruppene, ledelsens representanter og østeuropeiske arbeidstakere har blitt klippet og limet under hver kategori som er funnet.

Utsagnene er videre oppsummert i resultater fra de to gruppene, slik at materialet blir anonymisert. De mest gjenspeilede utsagnene er brukt på slutten av resultatene, for å bekrefte det som er skrevet i resultatene.

3.6 Validitet og reliabilitet

”Formålet med case studier er ikke å representere verden, men å representere saken”(Stake, 1994:245). Uansett hvor nøye vi stiller spørsmålene og hvor nøye vi rapporterer eller koder svarene vil de talte eller skrevne ordene alltid ha en rest av tvetydighet i seg (Fontana & Frey, 1994).

Målet med kvalitativ forskning er å produsere ny kunnskap. En skal kunne se et fenomen fra ulike posisjoner, og det gis sjeldent en endelig forklaring (Aase & Fossåskaret, 2007).

”Vanskeligheten med å tolke kvalitative data består ikke i å lære hvordan man oppretter tolkninger, men i å lære hvordan å komme bort fra forutante tolkninger.”(Feldman, 1995:64). Feldman skriver om to typer forutinntatte tolkninger som er vanskelig å unngå. Den ene er tolkningene gjort av personer i innstillingen som skal utforskes, mens den andre er tolkningen

som andre forskere og teoretikere har gjort tidligere, og om fenomener som ligner på det som studeres (Feldman, 1995).

I en kvalitativ undersøkelse handler validitet om ”i hvilken grad våre observasjoner faktisk reflekterer de fenomenene eller variablene som vi ønsker å vite noe om”²⁹ (Pervin, 1984 i Kvale 1997:166).

I formuleringen av de tre delspørsmålene i innledning, har forfatteren brukt andre studier, tidligere forskning og rapporter samt teorier for å styrke validiteten av denne studien.

Valg av informanter og formuleringen av spørsmål påvirker validiteten i en kvalitativ undersøkelse. Forfatteren sitter med et absolutt inntrykk at alle informantene har vært i stand til å gi pålitelige svar på de fleste av spørsmålene under intervjuene. Forfatteren erkjenner at metoden hadde blitt enda sterkere, dersom forfatteren hadde intervjuet flere arbeidstakere fra Romania.

Der intervjuene har foregått på morsmålet til informantene, har forfatteren fått inntrykket av at informantene har gitt pålitelige svar på alle spørsmål. Når det gjelder intervjuene, som ikke har foregått på morsmålet til informanten har forfatteren prøvd under intervjuet, å komme med tilleggsspørsmål, informasjon og forklaring til noen spørsmål. Dette for å sikre seg at informanten har forstått hva som han/hun har blitt spurt om. Selv om noen tilleggsspørsmål kan føles som ledende spørsmål, har meningen med disse vært å sjekke informantenes reliabilitet og samtidig å verifisere hans/hennes tolkninger (Kvale, 1997). ”*Det er ikke alltid, som de fleste tror, at ledende spørsmål reduserer intervjuenes reliabilitet; men de kan snarere styrke den.*” (Kvale, 1997:97).

Intervjuguiden ble gjennomgått av forfatterens veileder i flere omganger, før intervjuprosessen startet. Intervjuguiden følger vedlagt.

Dokumentanalyse har blitt brukt som datakilde ved siden av intervjuer, for styrke validiteten i denne undersøkelsen (Yin, 2003).

Reliabilitet handler om at en annen forsker skal kunne gå tilbake og se hvorfor man har kommet til denne fortolkning. Det betyr at, som første forsker, må man dokumentere fremgangsmåten slik at andre faktisk teste det (Yin, 2003). Alle intervjuene har blitt transkribert slik at andre kan lese og sjekke dem.

²⁹ Oversatt fra engelsk av forfatter.

Funnene kan nødvendigvis ikke brukes til å generalisere til alle norske virksomheter og over alle østeuropeiske arbeidstakerne. Likevel mener forfatteren, at funnene kan gi et godt bilde overfor det temaet som studeres, det vil si, hvilke utfordringer disse to gruppene, ledelsesrepresentanter og østeuropeiske arbeidstakere står overfor når det gjelder kommunikasjon av HMS.

I det neste kapitlet følger en kort presentasjon av de to valgte virksomhetene og deres HMS-politikk. Presentasjonen skal omfatte blant annet antall ansatte fra Øst Europa, grunnene for at virksomheten har besluttet å bruke østeuropeisk arbeidskraft, hvilke aktiviteter østeuropeiske arbeidstakere utfører i virksomheten og om virksomheten hadde tidligere erfaring ved bruk av utenlandsk arbeidskraft.

4. Presentasjon av virksomhetene og HMS arbeidet

4.1 Virksomhet A

Virksomhet A er et mellomstort selskap som teller ca. 1000 ansatte. Av disse er det 64 med østeuropeisk bakgrunn, men virksomheten bruker mye innleide arbeidstakere fra Øst Europa, spesielt fra Polen. Mange av virksomhetens aktiviteter utføres på prosjekter, og da er det en tidsbegrenset tid de trenger arbeidskraft.

Virksomheten er del av et stort internasjonalt konsern. Konsernet omfatter, blant annet, selskaper i Øst-Europa hvor virksomhet A leier inn østeuropeisk arbeidskraft fra.

Virksomheten tilbyr produkter innenfor stillas, isolering, overflate, brannbeskyttelse og innredningssystemer til offshore- og landbasert industri. I tillegg utfører virksomheten en egen produksjon av gjennomføringer og isoleringsjakker for ventiler og flenser, gjennom sin datterselskap.

Selskapet har selv valgt å ta ansvar for å utdanne medarbeidere, slik at det gjennomføres fagopplæring, tverrfaglig utdannelse, kursing innen HMS, oppfølging av lærlinger samt lederutviklingsprogram i regi av egen skole.

Informantene er enige om årsakene for at virksomheten har valgt å bruke østeuropeisk arbeidskraft, men det varierer i rekkefølgen årsakene har blitt presentert på. Noen mener at det viktigste motivet har vært prisen, mens andre snakker om mangel på kvalifisert arbeidskraft fra Norden. Andre årsaker innebærer et ønske om bruk av søsterselskap og store svinginger i jobbene, som gjør at virksomheten ikke klarer å ha ansatte selv.

Selskapet bruker mesteparten av de østeuropeiske arbeidstakerne på aktiviteter på operatørsiden: isolatører, stillas - og overflatebehandling.

Det er ikke første gang virksomheten bruker utenlandsk arbeidskraft. Virksomheten har tidligere brukt utenlandsk arbeidskraft fra Skandinaviske land.

4.1.1 HMS politikk

Når det gjelder HMS er virksomhetens mål null skade på personell, miljø og materiell ved selskapets aktiviteter. Virksomhetens HMS – politikk dreier seg om at virksomheten skal drive sine aktiviteter i samsvar med gjeldende myndighets-, egne- og kundekrav for å unngå skader på personell, materiell og ytre miljø.

4.2 Virksomhet B

Virksomhet B teller ca. 330 egne ansatte. Virksomheten har brukt utenlandsk arbeidskraft ganske lenge, men det har vært stort sett fra Skandinavia og England. Østeuropeisk arbeidskraft har virksomheten brukt spesielt i de siste 3-4 årene og arbeidstakerne er i hovedsakelig leid inn fra andre firmaer. Det er stort sett virksomhetens leverandører som har brakt inn østeuropeisk arbeidskraft. Virksomheten teller noen faste ansatte med østeuropeisk bakgrunn. Disse kommer fra Romania og Polen.

Som Virksomhet A, er Virksomhet B også del av et stort konsern. Virksomheten bygger og leverer offshoremoduler til Nordsjøen, samt leverer boligmoduler til de fleste plattformene i Nordsjøen. Spesialisert i boligkvarter har virksomheten i tillegg, bygget og sammenstilt flere prosessmoduler i samarbeid med søstervirksomhet.

En kombinasjon av pris og mangel på arbeidskraft representerer grunnen for at virksomheten har begynt å bruke østeuropeisk arbeidskraft.

Østeuropeiske arbeidstakerne utgjør i hovedsakelig arbeid innen innredning og isolasjon men også litt på rør, sveising og platekledning utvendig på modulene.

4.2.1 HMS politikk

HMS begrepet har i fokus null skader/tap på selskapets sine aktiviteter. HMS refererer til vern av liv, helse, arbeidsmiljø, ytre miljø og eiendeler samt kunnskap og informasjon.

HMS skal representere del av enhver aktivitet i selskapet fra planleggingsfasen til avslutningsfasen.

I dette kapitlet har forfatteren forsøkt å gjøre leseren fortrolig med de to undersøkte virksomhetene. Kapitlet ønskes å være en introduksjon til det neste kapitlet, der de empiriske dataene presenteres.

5. Empiri

5.1 Innledning

I dette kapitlet presenteres resultatene fra intervjuene. Resultatene er kategorisert under de delspørsmålene formulert i innledningskapitlet. Resultatene er derfor kategorisert under de tre dimensjonene: språkdimensjon, kunnskapsdimensjon og kulturdimensjon. Noen av svarene kan klassifiseres under to eller flere kategorier siden det ikke er et klart skille på hvilket svar som tilhører hvilken kategori. Informantene og deres uttalelser har blitt delt i to grupper: norsk ledelse og østeuropeiske arbeidstakere, for å kunne håndtere materialet på en oversiktlig måte. Noen av de mest interessante utsagn siteres.

Før å gå inn på de tre spørsmålene formulert i innledningskapitlet, presenteres hvordan kommunikasjonsprosessen skjer i de to virksomhetene. Først presenteres hvilke kommunikasjonskanaler de to undersøkte virksomheter bruker for å informere og kommunisere med arbeidstakerne generelt og østeuropeiske arbeidstakere spesielt. Videre presenteres hvordan HMS opplæringen med arbeidstakere generelt og østeuropeiske arbeidstakere spesielt skjer i virksomhetene. Så presenteres hvilke tilbakemeldinger norsk ledelsen får av østeuropeiske arbeidstakere med fokus på rapportering.

5.2 Kommunikasjon av HMS med østeuropeiske arbeidere

Spørsmål som er knyttet til dette temaet omhandler: informasjonskanaler som norsk ledelse bruker for å informere norske og utenlandske arbeidstakere, HMS opplæring av innleide og ansatte, hvor ofte HMS – opplæring utføres, om det holdes det spesielle kurs for arbeidstakere med utenlandsk bakgrunn, og hvilke tilbakemeldinger norsk ledelse får fra østeuropeiske arbeidstakere. Østeuropeiske arbeidstakere har blitt spurt om hvordan de får HMS opplæring i bedriften, om rapportering og rapporteringsskjemaer og om de tar direkte kontakt med lederen dersom det er noe som de ønsker å snakke med han/henne om.

5.2.1 Kommunikasjonskanaler

Kommunikasjon med arbeidstakerne i virksomhetene skjer via flere kommunikasjonskanaler: muntlige, skriftlige og nettbaserte.

Resultater gruppen representert av norsk ledelse, kommunikasjonskanaler:

De mest brukte informasjonskanalene i en av virksomhetene er intranettet, informasjonsmøter og virksomhetens magasin. Virksomhetens magasin kommer ut fire ganger i året, og blir distribuert til alle som er fastansatt i bedriften. Magasinet inneholder blant annet informasjon om helse, miljø og sikkerhet.

Den andre virksomheten bruker skjermer som er plassert rundt i virksomhetens lokaler, som informasjonskanal ved siden av informasjonsmøter. Presentasjonen som kjøres på skjermene inneholder også informasjon om helse, miljø, og sikkerhet. Presentasjonen som er presentert på skjermene blir oppdatert minst en gang i måneden.

Når det gjelder HMS – kommunikasjon bruker virksomhetene, i tillegg til de kommunikasjonskanalene nevnt ovenfor, HMS - møter som organiseres hver 14. dag i alle prosjektene. HMS - møtene gjelder for alle norske og østeuropeiske arbeidstakere, ansatte og innleide. I tillegg til HMS - møtene, organiseres allmøter der alle arbeidstakerne er samlet. Samtidig skjer en del kommunikasjon ved å vise i praksis til østeuropeiske arbeidstakere hva deres oppgaver er, og hvordan de skal bruke forskjellig arbeidsverktøy eller sikkerhetsutstyr. I følge informantene fungerer denne formen for kommunikasjon med østeuropeiske arbeidstakere veldig bra.

På en av virksomhetens intranett ligger blant annet nyheter, informasjon om HMS og personell, nyttige skjemaer, verdihåndbok, og virksomhetens styringssystem. Det er også en link til virksomhetens forbedringsportal, der alle ansatte kan registrere forbedringsforslag eller rapportere uønskede hendelser og skader. En av informantene understreker at intranettet er den viktigste kommunikasjonskanalen, også når det gjelder HMS – kommunikasjon. Den eneste ulempen er at det kun er fastansatte som har tilgang til intranettet.

Språket som er brukt på intranett er norsk, mens den eksterne websiden er både på norsk og engelsk.

Websiden til den andre virksomheten er kun på engelsk, siden det er engelsk som er det offisielle språket i bedriften. En annen informasjonskanal, når det gjelder HMS kommunikasjon, er plakater. Disse er satt opp rundt i organisasjonen og prosjekter. Arbeidstakerne, både ansatte og innleide, blir kjent med normene og verdiene i de to undersøkte virksomhetene via et interaktivt nettbasert kurs. I tillegg til det nettbaserte kurset, bruker virksomhetene HMS – håndbøker, HMS – manualer, og brosjyrer med HMS informasjon. Østeuropeiske arbeidstakere kommuniserer ofte med norsk ledelse via tillitsmannen. Informasjon om for eksempel arbeidernes tilfredshet kommer til norsk ledelse via tillitsmannen.

Mesteparten av informantene mener at det er HMS – møtene som er den viktigste kommunikasjonskanalen, når det gjelder HMS kommunikasjon med østeuropeiske arbeidstakere.

Resultater gruppen representert av østeuropeiske arbeidstakere, kommunikasjonskanaler:

Arbeidstakerne nevner HMS – møtene, skjermene og instruksmanualene, som kommunikasjonskanaler når det gjelder kommunikasjon av HMS.

”Vi har HMS -møter annen hver uke, der de minner oss på ting, de snakker om planer, hva vi har gjort, hva som fortsatt må gjøres, om vi følger tidsplanen. De minner oss om å passe på oss selv og passe på kollegaene. Når vi jobber i høyden, må vi passe på at ikke noen spaserer under oss, i tilfelle noen gjenstander faller.”

Generelt sett kjenner arbeidstakerne til kommunikasjonskanalene i virksomhetene. Bare en informant av de seks som har blitt intervjuet, har ikke klart å nevne en eneste kommunikasjonskanal. Denne informanten er den som har lavest norsk og engelsk kunnskap. Samme spørsmålet ble stilt av forfatteren på flere måter, både på engelsk og norsk, og med tilleggs informasjon, uten å klare å få mer enn ”jeg vet ikke” av informanten. Hvorvidt informanten ikke kjenner til informasjonskanalene, eller ikke har forstått spørsmålet, mener forfatteren er vanskelig å si.

5.2.2 HMS – opplæring

Arbeidsgiveren er ansvarlig for HMS opplæring egne ansatte (Arbeidsmiljøloven, § 3-2:1).

Når det gjelder innleide arbeidstakere, er det utleiefirmaene som har ansvar for HMS – opplæringen av dem.

Videre presenteres hvordan HMS – opplæringen skjer i de to norske virksomhetene, gjennom beskrivelser gitt av de to informantgruppene, norsk ledelse og østeuropeiske arbeidstakere.

Resultater fra gruppen representert av norsk ledelse, HMS opplæring:

HMS – opplæringen skjer gjennom det nettbaserte HMS – kurset, i HMS – møtene og ved å lese instruksbøkene. Samtidig skjer en del kommunikasjon og HMS – opplæring ved å vise i praksis hvordan forskjellige arbeidsverktøy og sikkerhetsutstyr skal brukes.

I arbeidsmiljøloven presiseres at arbeidsgiveren er ansvarlig for HMS - opplæringen av egne ansatte. En av virksomhetene setter krav til selskapene som leier ut østeuropeisk arbeidskraft til dem, at disse skal sørge for at arbeidstakerne gjennomfører det nettbaserte HMS kurset, før de kommer til Norge. Informantene påpeker at dette ikke helt skjer i praksis, fordi arbeidstakerne enten ikke har pc-er hjemme, eller må kjøre noen hundre kilometer for å kunne ta dette kurset, og betale selv for kostnadene en slik reise innebærer. Derfor skal alle arbeidstakerne som begynner å jobbe i organisasjonen, enten de er fastansatte eller innleide, gå gjennom det interaktive nettbaserte HMS – kurset i de to undersøkte virksomhetene. Alle arbeidstakerne gjennomfører i tillegg et kurs som Norskindustri har, og som heter ”Vær sikker”. Kurset omfatter mer overordnet generell HMS informasjon.

HMS – opplæringen er den samme for alle, enten de er norske arbeidstakere eller østeuropeiske arbeidstakere. Det kjøres ikke spesiell HMS – opplæring bare for de østeuropeiske arbeidstakerne, men en av virksomhetene har vurdert å kjøre flere kurs i Polen. Alle får dermed HMS opplæring før de kommer til Norge. Virksomheten har allerede begynt å kjøre HMS – opplæring i Polen for de som er i vernetjenesten og for polske ledere. Det er mye fokus på HMS i virksomheten, og spesielt på de utenlandske arbeidstakere, påstår en av informantene. Det er det psykososiale og det fysiske arbeidsmiljøet virksomhetene legger vekt på, påstår en informant, når det gjelder HMS – opplæringen av østeuropeiske arbeidstakere. ”Det settes av en hel dag til dette og til opplæringen om bruk av verneutstyr og sikkerhetsutstyr”, presiserer informanten.

HMS – møtene representerer et viktig verktøy når det gjelder HMS opplæringen. HMS – møtene skjer hver 14. dag, og arbeidstakerne har en time samling hver 14. dag med sin formann. Plakatene med HMS – informasjon og verdihåndboken representerer et fast punkt i alle HMS – møtene.

Arbeidstakerne får HMS –opplæring også via et oppstartmøte hver morgen før de skal begynne å jobbe. Formannen snakker om hvilke arbeidsoppgaver arbeidstakerne skal gjennomføre den dagen, og minner dem på å bruke seler når de jobber i høyden. De skal også rydde etter seg selv.

Virksomhetene holder også lokale kurs som er tilpasset den plassen arbeidstakerne skal utføre jobb på. I disse kursene, er det er fokus på spesielle regler som gjelder for hvert anlegg.

”Alle som kommer hit for første gang, går gjennom et interaktivt HMS – kurs som tar for seg en del informasjon av hvordan vi jobber her. Litt informasjon om bedriftshelsetjeneste, litt om industrivern, redning, førstehjelp og sånne ting. Litt om arbeidsoppperasjoner, en god del om sikring og arbeid i høyden, unngå fallende gjenstand som at du ikke legger arbeidsverktøy ut på kanten, og så 25 m ned og så kommer en og sparker bort i det så det faller ned. Litt om bruk av kjemikaler, bruk av verneutstyr, korrekt verneutstyr, hva type verneutstyr brukes til forskjellige typer jobb, bruk av løfteutstyr, sjekk av stropper og en del detaljer som vi går gjennom dette kurset.”

Det er litt uenighet blant ledelsens representanter, om østeuropeiske arbeidstakerne får nok HMS informasjon og opplæring. En av informantene som jobber direkte med østeuropeiske arbeidstakere, slår fast at østeuropeiske arbeidstakere ”får HMS informasjon, men nok ikke tilstrekkelig”. Mesteparten av informantene mener at østeuropeiske arbeidstakerne får nok HMS informasjon og opplæring, men at ”informasjonsbehovet alltid vil være større enn det man føler at man får gjort, fordi det er forskjellige språk og fordi kulturen er forskjellig.” Når det gjelder oppfølgingen av østeuropeiske arbeidstakere, føler en informant at norsk ledelse kunne ha gjort dette mer systematisk enn det blir gjort nå.

Resultater fra gruppen representert av østeuropeiske arbeidstakere, HMS - opplæring:

Alle arbeidstakerne har nevnt det nettbaserte HMS – kurset og HMS – møtene når de har blitt spurt om hvordan de har fått HMS – opplæring i virksomhetene. Noen har fått HMS – opplæringen før de kom til Norge, hos arbeidsgiveren i Polen, mens andre har fått HMS – opplæring, etter de har kommet til Norge, i de to norske virksomhetene.

”Når jeg begynte å jobbe her, tok jeg et HMS – kurs på pc. Det viser meg hvordan jeg må være påkledd, at jeg må ha hjelm. Hvis du ikke tar hensyn til det, så får du straff. Her sikrer selskapet alt arbeidsverktøy til deg. Hvis jeg jobber i høyde mer enn 3m, nei over 2 m, må jeg ha sele på meg. Hvis jeg faller, så henger jeg der oppe, jeg faller ikke ned. Etter 2 m, ikke 2m meter, jeg tror at det er 1,6m, må jeg være sikret. Jeg henter sikkerhets seler på lager. Der kan jeg også spørre etter hansker og briller. De tilbyr oss alt.”

En informant har nevnt at han har fått HMS – opplæring fra ”bøker” i tillegg til det nettbaserte kurset.

HMS- møtene er også nevnt av østeuropeiske arbeidstakere der ”formannen, sjefen på alle fag, får melding på hva som skjer på HMS, og leser det til alle i HMS møter etterpå”.

5.2.3 Feedback (Tilbakemelding)

Feedback fra mottaker tilbake til avsender spiller en viktig rolle i kommunikasjonsprosessen. Feedback representerer det som er forstått. Avsenderen kan sjekke, via feedbacken han får fra mottakeren, om at den sistnevnte har mottatt budskapet i den formen avsenderen har ment. I det følgende skal det presenteres hvordan gruppenes oppfatning er vedrørende feedback.

Resultater gruppen representert av den norske ledelsen, tilbakemeldinger:

Det er ikke alltid ledelsen får de tilbakemeldingene man ønsker å høre. Informantene forteller om at en del østeuropeiske arbeidstakere synes at det er helt unødvendig å følge HMS - kravene. Men, som informanten understreker: *Hvis de har lyst å ha jobben så er det ikke hva de mener, men hva vi krever.”*

”Vi kan godt få tilbakemeldinger på for eksempel at de synes at det helt er unødvendig å bruke sikkerhets seler eller å ha med seg gassmasker. De sier hva de mener om det, men de tar selen på seg uansett.”

Andre arbeidstakerne, svarer med ”ja” når de blir spurt om de har forstått budskapet, men det vises i praksis at de gjør noe helt annet enn det de har fått kommunisert, understreker ledelsen. Ledelses representanter bruker flere måter for å sjekke at budskapet har kommet fram til arbeidstakerne generelt, og til østeuropeiske arbeidstakerne spesielt. Man starter med testen som arbeidstakerne må bestå, i slutten av det nettbaserte HMS – kurset. I slutten av dette kurset er det en test, som arbeidstakerne må bestå for å få bekreftelse på at de har tatt HMS - opplæringen. For å bestå testen, må man svare rett på 8 av de 10 spørsmålene. Man kan prøve flere ganger til man består, og ledelsen mener at dette er en god måte til å sikre seg at arbeidstakerne har mottatt budskapet.

Samtidig har ledelsen innført rutiner, der de tar runder ute på anleggene. Der utfører arbeidstakerne aktiviteter, og blir sjekket om at de har forstått de instruksene og opplæringen de har fått i forhold til HMS.

Ledelsens representanter pleier å bruke kontrollspørsmål på HMS personellet deres som er tospråklige. Dette for å sikre seg at disse kommuniserer videre budskapet nøyaktig til de andre østeuropeiske arbeidstakerne.

Ledelsen mener at de må følge de østeuropeiske arbeidstakerne opp, for å se om disse virkelig har forstått det som de har fått kommunisert.

En av informantene slår fast at *”det er den som mottar informasjonen, som bestemmer hvilken informasjon han har fått, ikke den som gir informasjonen.”* Informanten forteller om at ledelsen *”faktisk har hatt litt problemer med dette”,* og at *”det gjelder faktisk også for norske arbeidstakere.”* Virksomheten brukte sertifiseringsorganer i 2009 til å foreta en undersøkelse, om korrekt informasjonen gikk ut fra ledelsen ned til operatører, gjennom ledelsesapparatet. Og selv om resultatene til undersøkelse har visst at *”informasjonen har kommet ned til de enkelte på golvet”,* mener informanten at *”vi har en utfordring på det området i hele den norske industrien.”*

Resultater fra gruppen representert av østeuropeiske arbeidstakerne, tilbakemeldinger:

Alle informantene, uten unntak sier at ja, de forstår alt som blir sagt til dem. De er også enige at nei, det aldri oppstår misforståelser på arbeidsplassen.

Noen tar kontakt direkte med deres overordnede hvis det er noe de lurer på, mens de fleste foretrekker å kommunisere via en kollega fra hjemlandet som snakker godt norsk. Der formannen er fra det samme landet som de kommer fra, snakker de direkte med formann, uten å bruke en mellommann.

Østeuropeiske arbeidstakere mener at det ikke er vanskelig å forstå og å følge HMS kravene. En av informantene mener at *”så lenge de garanterer meg beskyttelse må jeg respektere reglene. Det er veldig bra her.”*

5.2.4 Rapportering av uønskede hendelser (RUH)

Tidligere i oppgaven er det referert til kjennetegnene ved en god HMS -kultur. En god HMS -kultur er *informert, rapporterende, rettferdig, fleksibel og lærende*. Rapporteringen spiller en veldig viktig rolle i utviklingen av en virksomhet. Rapporteringen av uønskede hendelser (RUH) hjelper medlemmene i en organisasjon til å kartlegge kritiske hendelser og nestenulykker, slik at de kan lære av dem og gjennomføre tiltak for å unngå gjentakelse. Rapporteringen representerer et viktig verktøy som også østeuropeiske arbeidstakerne skal bruke til å gi tilbakemeldinger gjennom.

Ved å analysere måten rapporteringen skjer i de to undersøkte virksomhetene, kan forfatteren få nyttig informasjon om virksomhetene har tilstrekkelig rapportering og rettferdig HMS – kultur, og om østeuropeiske arbeidstakerne forstår hva som blir kommunisert under HMS – opplæring og på HMS – møtene når det gjelder rapportering.

Resultater fra gruppen representert av norsk ledelse, rapportering av uønskede hendelser (RUH):

Ledelsen i de to virksomhetene har laget spesielle skjemaer som arbeidstakerne bruker når de skal rapportere en uønsket hendelse. Prosedyren er enkel. Arbeidstakeren fyller ut et RUH - skjema, så legges RUH - skjemaet i en boks hvor alle RUH – skjemaene er samlet.

Informantene forteller om at de har brukt mye tid og ressurser på å forklare østeuropeiske arbeidstakerne hva RUH - skjemaene innebærer, hvorfor man rapporterer, hva ledelsen bruker rapporteringene til og hvorfor det er viktig å rapportere en uønsket hendelse. *”Vi har brukt en*

del tid på å fortelle dem at dette her er et veldig viktig verktøy for at vi skal komme videre, og bli flinkere”, forteller en representant av ledelsen.

Informantene påpeker at østeuropeiske arbeidstakere ikke rapporterer av flere grunner. For det første tror østeuropeiske arbeidstakere *”at hvis de skriver det, så kan det slå tilbake på dem, de er redde for at de blir straffet etterpå*”. For det andre, er de *”redde for at de skal bli oppfattet som angivere*” av sine kollegaer. For det tredje er det språk, fordi *”de må skrive dem enten på norsk eller på engelsk*”.

Kultur er nevnt av ledelsen for å forklare hvorfor østeuropeiske arbeidstakere ikke bruker rapporteringsskjemaene.

En informant påpeker at faste ansatte er mer involverte i å utvikle arbeidsplassen enn det innleide, og siden mesteparten av de østeuropeiske arbeidstakerene er innleide, kan dette være en av grunnene for at de østeuropeiske arbeidstakerene ikke bruker rapporteringsskjemaene. *”De skal være her i noen måneder og så går de på en ny arbeidsplass, eller eventuelt kommer tilbake. Hva ansvar føler du da, som innleid for arbeidsplassen i forhold til vi som er faste ansatte her? Altså vi, faste ansatte, er mer med på å utvikle arbeidsplassen, enn innleide er.”*

Ledelsen i de to virksomhetene har innført tiltak for å stimulere de østeuropeiske arbeidstakerne til å bruke RUH – skjemaene. I den ene virksomheten, får man et lodd for hver gang man fyller ut et RUH – skjema. Det organiseres trekning, og arbeidstakeren som vinner, får en viss sum penger.

I den andre virksomheten, bruker ledelsen premiering av arbeidstakerne som har skrevet de beste RUH -skjemaene.

I følge ledelsen, er det fortsatt norske arbeidstakerne som rapporterer mest. Likevel, viser informantene til at østeuropeiske arbeidstakerne har blitt flinkere til å rapportere nå enn de var før.

Formenn pleier å skrive mer RUH - er enn arbeidstakerne. Den ene informanten lurte på om formenn skriver RUH - er på vegne av arbeiderne, eller om de skriver dem på egen hånd. Et svar på dette spørsmålet vil bli gitt av en østeuropeisk arbeidstaker i det følgende avsnittet, der det skal presenteres resultater av intervjuene med gruppen representert av østeuropeiske arbeidstakere om rapportering.

Resultater gruppen representert av østeuropeiske arbeidstakere, rapportering av uønskede hendelser (RUH):

Av alle de seks østeuropeiske arbeiderne er det kun to, en arbeidstaker i hver virksomhet, som har vist forståelse på hva RUH – skjemaene er, hvorfor det er viktig å rapportere og hva tanken bak rapporteringen er.

Den ene informanten snakker ikke norsk, bare engelsk, men han har bevist at han har forståelse for rapportering av uønskede hendelser. *”Ja, når det gjelder RUH, så får vi en ”notebook”, som vi skal bruke, hvis vi ser uregelmessigheter. For eksempel, hvis kollegaen jobber uten å bruke rett arbeidsverktøy, må du skrive ned, og så setter du skjemaet i en postboks, som står ute.”*

Han forteller videre at å rapportere uønskede hendelser, er sett på som et angiveri i sitt hjemland. *”Hvorfor å lyve? Ja, jeg skriver RUH - er. Men ikke bare om kollegene, det gjelder også hvis du ser andre uregelmessigheter. Dette gjøres for å samle inn informasjon, så de (f.n.³⁰ ledelsen) kan vite, hvor vi må reparere forskjellige feil. Jeg skriver RUH – rapporter, fordi her er det ikke som i mitt land, der de sier at du er en angiver, hvis du gjør det, nei. Jeg har faktisk sagt dette til kollegene mine: Hvis du gjør dette i mitt land, så er du en angiver.”*

Den andre informanten er en polsk arbeidstaker som snakker flytende norsk, og som forteller om at han har som ansvar å oversette alle RUH – skjemaene til norsk, som hans polske medarbeidere leverer inn på polsk. Informanten mener da at det er *”like greit”* hvis han bare rapporterer uønskede hendelsene selv med en gang disse oppstår, og ikke bruker tid på å oversette det de andre har skrevet. *”Vanligvis så er det jeg som skriver dem uansett, for at de ikke skriver så godt norsk ennå. Så, hvis de skriver dem på polsk, så er det jeg som må oversette dem uansett. Da er det like greit at jeg skriver dem med en gang.”*

De andre informantene har ikke klart å vise at de har forstått hva rapporteringen innebærer og hva denne brukes til. Noen av informantene snakker om rapportering som om noe som ikke er viktig, mens andre ikke vet hva det er i det hele tatt. Den ene informanten mener at han ikke har hatt behov for å fylle ut RUH – skjemaer, *”fordi alle i bedriften bruker hjelm”*, sier han og begynner å le. Han konkluderer at *”Det er veldig god HMS her, alt folk.”*

³⁰ Forfatterens notat

Den andre informanten forteller om at de rapporteringsskjemaene informanten har fått på HMS – møtet, ligger *”noe sted hjemme”*, siden informanten ikke *”står... og kikker på andre, for å se hva de gjør”*.

To andre informanter forteller at de kjenner til rapporteringsskjemaene, men at de ikke har brukt dem ennå fordi *”vi ikke har hatt noe hendelse her på ganske lenge”*.

Hvor stor betydning premiering og muligheten for å tjene penger har i arbeidernes utfylling av RUH – skjemaene, mener forfatteren er vanskelig å måle, siden de to informantene som bruker rapporteringsskjemaer har vist forståelse for rapporteringskulturen i virksomhetene.

5.3 Roller som språk, HMS – forståelse og kunnskap, og kultur spiller i kommunikasjonen av HMS med østeuropeisk arbeidskraft

I forrige seksjon har kommunikasjonskanalene som ledelsen i de to undersøkte virksomhetene bruker for å kommunisere HMS med østeuropeiske arbeidstakerne, blitt presentert. Samtidig, har informantenes oppfatning om tilbakemeldinger blitt presentert, med spesielt fokus på rapportering av uønskede hendelser.

Informantene har vist, via egne uttalelser, at ikke alltid budskapet fra den ene gruppen kommer fram til den andre gruppen, i den form som ønskes.

I innledningskapittelet, er det formulert tre delspørsmål basert på tidligere forskning og forfatterens personlige erfaringer. I det følgende, presenteres informantenes uttalelser i tilknytning til de tre dimensjonene, språkdimensjon, kunnskapsdimensjon og kulturdimensjon. Intervjuguiden er også strukturert etter disse tre delspørsmålene.

5.3.1 Språkdimensjon

Hvilke utfordringer vil østeuropeernes norsk og/eller engelsk kunnskap gi norsk ledelse i forbindelse med kommunikasjon av HMS med østeuropeisk arbeidskraft?

Under dette temaet har informantene blitt stilt spørsmål om det offisielle språket i bedriften, om utenlandske arbeidstakerne kan norsk og/eller engelsk, om behov oversettelse av HMS-regler/ HMS-håndbøker, og om språket østeuropeiske arbeidstakere bruker når de jobber sammen. Spørsmål som er stilt til østeuropeiske arbeidstakere referer til eventuelle problemer de har opplevd på jobben på grunn av språk, arbeid, kulturforskjeller, og om norsk/engelsk opplæring.

Resultater fra intervjuene med gruppen representert av norsk ledelse, språk:

Mesteparten av østeuropeiske arbeidstakere mangler eller har begrensede engelsk/norsk kunnskap, når de begynner å jobbe i Norge

Norsk er det offisielle språket i den ene virksomheten, mens engelsk er det offisielle språket i den andre virksomheten, i følge informantene.

Begge virksomhetene har satt krav til de leverandørselskapene som leier ut østeuropeisk arbeidskraft, at de østeuropeiske arbeidstakerne som kommer for å jobbe i deres virksomheter, skal kunne forstå og gjøre seg forstått på skandinavisk eller engelsk. Informantene har fortalt under intervjuene at leverandørselskapene har sendt over arbeidstakere til Norge, som ikke kunne engelsk i det hele tatt, og at disse har blitt sendt tilbake.

”Det kommer en del østeuropeere her, som på papir, er de ganske gode i engelsk. Og så snakker vi engelsk til dem, og så kan de ingenting. De hjelper hverandre med å få det på papiret. Vi får, for eksempel, østeuropeiske arbeidstakere, som på papir, kan godt engelsk og har kunnskap om hva som skal gjøres. Og så, kommer en mann på kontoret, og så begynner vi å snakke med ham, og så står han og ser på oss, og så er det en annen som står bak ham, og svarer for ham. Da er det nok en del ting som det ikke burde skjedd altså. Vi hadde gjentatte personer som ikke hadde klart å si et ord på engelsk.”

I en av virksomhetene praktiseres at en av fem østeuropeiske arbeidstakere skal kunne engelsk eller et skandinavisk språk. Det settes strengere krav for formenn, det vil si at disse skal kunne godt engelsk, både skriftlig og muntlig. Dette fører til at noen formenn er sendt fra leverandørselskapene fordi de kan veldig godt engelsk og ikke nødvendigvis fordi de er veldig flinke i det de gjør.

Strengere krav settes også til østeuropeiske arbeidstakere som er sendt offshore. Informanten som har kommet fram med denne informasjonen mener at det er høyere risiko for å feile på HMS og utførelser offshore enn onshore, særlig når man bruker østeuropeisk arbeidskraft som ikke snakker engelsk. Informanten peker på at østeuropeiske arbeidstakere som blir sendt offshore, må dokumentere at de kan engelsk.

Det er kun en informant som hevder at *”mange østeuropeiske arbeidstakere kan engelsk”*, men informanten jobber ikke direkte med arbeidstakere fra Øst Europa. Alle de andre informantene mener enten at *”noen snakker delvis norsk og delvis engelsk”*, eller at *”det er svært få som kan litt norsk eller engelsk”*.

Østeuropeiske arbeidstakere har behov for språkopplæring i engelsk og i norsk

Østeuropeiske arbeidstakere som har jobbet i norske virksomheter i noen år har begynt å lære seg norsk, *”men ikke noe spesielt”*, forteller informantene. Når det gjelder engelskkunnskap, sier en informant at *”selskapene de kommer fra, har brukt en del ressurser på å lære dem engelsk. Men ...nei, det må jeg si at de ikke klarer seg veldig godt på engelsk.”*

En av virksomhetene har begynt å gjøre det de kaller for *”arbeidsinnvandring”*. De østeuropeiske arbeidstakerne som ønsker å flytte sammen med familien til Norge, får hjelp til å lære seg norsk. Virksomheten dekker kostnadene til norskopplæring. For de fast ansatte

”prøver bedriften å hjelpe dem med å integrere dem på alle mulige måter, også med å ta kurs i norsk.”

Men de fleste østeuropeiske arbeidstakerne som bosetter seg i Norge, må i følge informantene, betale for dette norskkurset selv.

Tidligere erfaring har gjort at virksomheten har innført tiltak for å forbedre HMS kommunikasjonen med østeuropeiske arbeidstakere helt i starten.

Det nettbaserte HMS – kurset har blitt oversatt til engelsk og polsk, samtidig har andre dokumenter som sikkerhetskurs, informasjonsplakater, sikkerhets- og verdihåndbøker, RUH - og andre skjemaer og en del sikkerhetsprosedyrer også blitt oversatt til engelsk og polsk. Likevel er det ikke alt oversatt til arbeidernes morsmål. I følge en av informantene har noen kjemiske og tekniske datablad kun en norsk versjon. En informant understreker at de ikke ønsker å oversette for mye, fordi østeuropeiske arbeidstakerne har behov for å forbedre deres engelskkunnskaper eller å lære seg norsk.

Ledelsen i den andre virksomheten innrømmer at det har ikke blitt oversatt HMS – dokumentasjon til østeuropeernes morsmål, selv om det har vært behov for å gjøre dette. Virksomheten har kun oversatt de etiske reglene og retningslinjene for bedriften, siden disse *”er en del ting som alle skal kunne.”*

Virksomhetene bruker tolk når de får inn store grupper med østeuropeisk arbeidskraft. Ellers bruker virksomhetene østeuropeiske arbeidstakere som har gode norske eller engelske ferdigheter, for å kommunisere budskapet videre til de andre østeuropeiske arbeidstakerne. I følge informantene, er det alltid en arbeidstaker som kan passe på de østeuropeiske arbeidstakerne, og som kan formidle kommunikasjonen mellom østeuropeiske arbeidstakere og nordmenn og vice versa. Informantene mener at denne løsningen ikke er god nok, særlig når virksomheten får inn store grupper der kanskje en eller to av ti arbeidstakere snakker engelsk. Ledelsen kan da ikke være sikker på at budskapet egentlig blir formidlet videre til de andre arbeidstakerne av den som skulle gjort det.

Utfordringer som begrensede norsk/engelsk kunnskap gir i forbindelse med kommunikasjon av HMS med østeuropeiske arbeidstakere

Østeuropeiske arbeidstakerne forstår ikke alt som blir sagt av den norske ledelsen eller av norske kollegaer. I følge informantene, innrømmer østeuropeiske arbeidere aldri at de ikke forstår hva som blir sagt. *"De forstår alt, alltid"*, forteller en av informantene, *"men de gjør noe annet enn det som har blitt sagt at de skal gjøre"*.

Misforståelser av mindre og alvorligere karakter som skyldes språk oppstår hele tiden på arbeidsplassen *"De får beskjed om en ting, så gjør de en helt annen ting"*, påpeker en informant. *"For eksempel, så snakker en norsk formann med en rumenske arbeider, som kan halvveis engelsk, for å si det sånt. Så han forklarer en ting, og arbeideren skjønner det, men skjønner det halvveis."*

En informant relaterer en hendelse som kunne ha ført til veldig alvorlige konsekvenser, da et stykke aluminium falt i fra taket på en modul på 20 meter og landet fem meter fra en person. Det var en østeuropeiske arbeider som ikke hadde sikret utstyret sitt, og som kom bort i et stykke aluminium med foten, som førte til at stykket falt ned. Vedkommende hadde den samme dagen vært på en to timers HMS opplæring, der han ble informert om at han måtte sikre seg og utstyret dersom han skulle arbeide i høyden. Dette fordi det var en risiko for fallende gjenstand.

Informanten kan ikke si med sikkerhet om denne hendelsen eksklusivt hadde skjedd på grunn av at arbeidstakeren ikke kunne godt engelsk eller norsk; at arbeidstakerens språkkunnskap er en av faktorene som har ført til denne hendelsen, er likevel klart.

Østeuropeiske arbeidstakerne bruker morsmål når de jobber sammen med kollegaer fra samme land. *"Hvis vi får 10 polakker og en snakker engelsk så snakker de 9 andre polsk med hverandre. Da er vi helt utenfor."* En av informantene snakker om at virksomheten har satt krav om at østeuropeiske arbeidstakerne skal, enten kommunisere på engelsk eller på norsk når de skal jobbe sammen med kollegaer fra det samme landet slik at nordmenn også skal forstå hva som blir sagt. Informanten slår fast at dette likevel ikke er praktisert av østeuropeiske arbeidstakere. I tillegg foretrekker norske arbeidstakere å utale seg på norsk framfor engelsk, særlig hvis de jobber sammen med flere norske kollegaer.

En informant forteller at virksomheten hans har lang erfaring ved å bruke utenlandsk arbeidskraft. Før virksomheten har begynt å bruke østeuropeisk arbeidskraft, har virksomheten brukt arbeidskraft fra Finland. *"Da var det også språkproblemer."*, påpeker informanten.

Noen av informantene bruker østeuropeernes begrensede norsk/engelsk kunnskap som forklaring på at østeuropeiske arbeidstakere ikke er flinke til å rapportere.

Alle informantene er enige om at de østeuropeiske arbeidstakerne er veldig flinke i deres fag, og at de gjør et veldig godt arbeid, selv om de ikke kan kommunisere på norsk eller engelsk. Det er fordi østeuropeiske arbeidstakere utfører arbeidsoppgaver som ikke krever å kommunisere med andre medarbeidere. Samtidig gjøres isolering, spikring, bygging, maling, sveising og lignende likt i Øst Europa og i Norge, og *”så lenge du får fagfolk så vet de hva de skal gjøre”*, påstår informantene.

Språk kan også være en god unnskylding når det gjelder misforståelser på arbeidsplassen, påpeker en annen informant. Personen forteller at noen ganger, virker det som at østeuropeiske arbeidstakerne *”skylder på misforståelser på grunn av språk uten at det kanskje er det. Altså er språk en veldig grei unnskylding å bruke.”*

Resultater fra intervjuene med gruppen representert av østeuropeiske arbeidstakere, språk:

Arbeidstakerne innrømmer at de ikke kunne veldig mye engelsk da de begynte å jobbe i Norge. Noen av informantene klarer fortsatt ikke å forstå noen av spørsmålene under intervjuet, og svarer ved å bruke både engelsk og norsk i den samme setningen. *”Jeg snakker litt engelsk, litt norsk, litt polsk, litt internasjonalt”*, påstår en informant.

”Jeg kunne verken norsk eller engelsk da jeg begynte å jobbe her”, innrømmer en av informantene. Informanten mener at overordnende har vært veldig tålmodig og snill i forhold til informantens språkkunnskap. *”Jeg forsto ikke, så han viste meg hva jeg måtte gjøre. Han visste meg med hendene: sånn gjør du dette”*, forsetter informanten.

Alle informantene har visst interesse for å lære seg norsk, siden alle i mer eller mindre grad, vurderer å bosette seg i Norge. Noen av informantene har allerede begynt å ta norsk opplæring, mens andre lærer norsk av å jobbe sammen med norske kolleger. Norsk kurs er dyrt og noen informanter hadde ønsket at virksomheten hadde betalt kurset for dem. Meste parten av informantene mener at det er viktig å lære seg norsk for å kunne kommunisere med norske kollegaer. En informant påpeker at *”hvis du ikke kan norsk, selv om*

du er flink til å jobbe, kan du ikke jobbe i Norge". En annen informant hevder at det er vanskelig å følge HMS – reglene, hvis man ikke kan norsk eller engelsk. Han selv innrømmer at han misforstår av og til det som blir kommunisert, selv om han snakker godt norsk. Han sier at han har en "venn" på arbeidsplassen, som hjelper ham med oversettelsen, når han trenger det.

En informant, med veldig lav norsk og engelsk kunnskap, påstår at det ikke oppstår misforståelser på arbeidsplassen, på grunn av språk. Han sier: *"Misforståelser på arbeidsplassen? Nei. Det er ingen problem. Nei. Det skjer. Kan du gi meg et eksempel?"*³¹ *Jeg forstår ikke.*" Det er den eneste informanten som ikke har klart å nevne en eneste kommunikasjonskanal, da han ble spurt om han kjenner til hvilke kommunikasjonskanaler ledelsen bruker for å kommunisere HMS med arbeidstakerne.

Noen av informantene kommuniserer med norske kollegaer *"litt på norsk, litt på engelsk, litt med hendene."* Mesteparten av de polske informantene har fått HMS – opplæring på polsk, mens de to rumenske informantene har fått HMS – opplæring på engelsk.

Oppsummering av resultatene fra intervjuene med de to gruppene, om språk:

Mesteparten av østeuropeiske arbeidstakere har begrensede engelsk og/eller norsk kunnskap når de begynner å jobbe i Norge. Dette fører til utfordringer i forbindelse med kommunikasjon generelt og kommunikasjon av HMS spesielt med østeuropeiske arbeidstakere.

Østeuropeerne går glipp av en del informasjon som blir kommunisert, fordi de ikke forstår alt som blir sagt. Det kan synes om østeuropeiske arbeidstakere ofte misforstår arbeidsoppgavene som de får kommunisert. Østeuropeiske arbeidstakere snakker morsmål når de jobber sammen med kolleger fra hjemlandet. Dette fører til at de andre kollegene blir satt *"helt utenfor"*.

Kommunikasjon av HMS med østeuropeiske arbeidstakere som har begrensede norsk/engelsk kunnskap, foregår via en annen østeuropeisk arbeidstaker som oversetter for de andre kollegene. Dette fører til at norsk ledelse ikke har kontroll på hva som blir oversatt.

Østeuropeernes begrensede norsk/engelsk kunnskap kan være en forklaring på at de rapporterer mindre enn nordmenn gjør. Norsk ledelse klarer ikke å oversette all dokumentasjon til østeuropeernes morsmål. Noen kjemiske og tekniske datablad har kun

³¹ Forfatterens uttalelse

norsk versjon. Noen østeuropeiske arbeidstakere blir sendt som formenn til Norge fordi de kan engelsk, og ikke fordi de er flinke arbeidstakere.

5.3.2 Kunnskapsdimensjon

Representerer østeuropeernes HMS forståelse og kunnskap en utfordring når det gjelder kommunikasjon av HMS, når disse begynner å jobbe i Norge?

Spørsmålene som er stilt til ledelsen under dette temaet omhandler de østeuropeiske arbeidernes kunnskap om HMS når de begynner å jobbe i bedriften; østeuropeernes behov for ekstra opplæring i HMS; misforståelser på arbeidsplassen som skyldes HMS forståelse og kunnskap; utfordringer i forbindelse med bruk av østeuropeisk arbeidskraft, samt innførte tiltak i bedriften. Spørsmål stilt til østeuropeiske arbeidstakere under det samme temaet omhandler hvordan HMS fungerer i deres hjemland og eventuelle forskjeller mellom deres land og Norge, og om det er vanskelig for dem å følge HMS reglene.

Resultater fra intervjuene med gruppen representert av norsk ledelse, om HMS forståelse og kunnskap blant østeuropeiske arbeidstakere:

Når det gjelder østeuropeernes HMS forståelse og kunnskap, skiller informantene mellom arbeidstakere som har erfaringer fra å ha jobbet i andre vestlige land før de har kommet til Norge, og arbeidstakere som kun hadde jobberfaring fra hjemlandet.

Arbeidstakerne som har jobbet i andre vestlige land, har relativt god HMS forståelse og kunnskap, når de begynner å jobbe i norske virksomheter.

I følge informantene har noen av arbeidstakerne de bruker, gode erfaringer fra store kraftfabrikker og anlegg i Tyskland, England og generelt i hele Vest Europa. ”*Ja, en god del av dem hadde gode erfaringer fra store kraftfabrikker og anlegg i Tyskland, og de har ganske strenge sikkerhetsregler slik at mange av dem var langt ifra ukjent med HMS. Men gitt fra sitt hjemland så tror jeg vel at kanskje ikke de hadde noe særlig.*”

Arbeidstakerne som kun har jobbet i hjemlandet før de har kommet til Norge, mangler HMS – forståelse og kunnskap, påpeker ledelsen. ”*De mangler informasjon og bakgrunn på hvorfor vi har det som vi har. Altså, forståelse for hvorfor vi skal f. eks. sikre verktøy når vi jobber i høyden.*”

Uerfarne østeuropeiske arbeidstakere er ikke flinke til å følge HMS – reglene og å bruke sikkerhetsutstyr når de begynner å jobbe i Norge. Virksomhetene har registrert flere skader i det informantene kaller for ”*opplærings periode*” og informantene innrømmer at virksomhetene har tatt en stor risiko når det gjelder bruk av østeuropeisk arbeidskraft. ”*Det var litt mer skader i begynnelsen med en gang de kommer til Norge. Det er erfaringen. Etter en tid viser det seg at de begynner å lære seg hvordan vi jobber og alt dette her.*”

I følge ledelsen, har østeuropeiske arbeidere ikke den samme HMS – interesse som nordmenn har. Østeuropeiske arbeidstakere synes at nordmenn er for opptatt av HMS, forteller informantene. En informant ”*har ikke lov å si det...men jeg er nesten enig med dem.*” En representant av ledelsen mener at det ”*kanskje har gått nesten litt for langt med HMS*” i Norge. Informanten synes at ”*alt er HMS nå*”, og informanten ”*ikke er sikker på at det er god HMS at folk skal slutte å tenke selv.*”

En annen representant fra ledelsen, snakker om at norske virksomheter som bruker østeuropeisk arbeidskraft, generelt sett, ”*sliter*” med det. Informanten tror at dette kan skyldes arbeidslederne som ikke klarer ”*å fortelle sikkert... hva de (f.n.³² østeuropeiske arbeidere) har lov og hva de ikke har lov til å gjøre.*”

Det viser seg, basert på det informantene refererer til, at det er HMS – kulturen i hjemlandet som påvirker arbeidstakernes HMS forståelse og kunnskap. Dette er basert på informantenes påstander om at de østeuropeiske arbeidstakerne, som har jobberfaring fra andre vestlige land, har HMS forståelse og kunnskap, når de begynner å jobbe i Norge. Derimot mangler arbeidstakerne som kun har jobbet i hjemlandet, forståelse og kunnskap til HMS, når de begynner å jobbe i Norge. Forfatteren ønsker nå å se videre på hvordan HMS fungerer i Øst Europa.

HMS – kultur i Øst Europa

Ledelsen antyder at landene i Øst Europa, har en mangelfull HMS – kultur. Likevel har ledelsen lagt merke til at interessen for HMS har begynt å vokse litt i de østeuropeiske landene, særlig etter at disse har blitt medlemmer av EU.

Informantene forteller at de jobbet hardt med ”*oppdragelsen som vi som selskap har måttet gitt til de selskapene som har levert folk til oss i forhold til alle strenge krav som skal utfylles,*

³² Forfatterens notat

dokumentasjon, innmelding til myndighetene av hver eneste person, masse sånne "flisespikking" på en måte. Vi har mast og mast og mast på dem slik at de skal levere som vi ønsker og at de skal på en måte forstå at rett og slett sånn er det bare. Det har gått seg til nå men de første årene så var jo veldig tidskrevende rett og slett. Mye byråkrati."

Samtidig har østeuropeiske arbeidstakere tatt med seg hjem en del av den "HMS – oppdragelsen" de har fått i Norge.

Ledelsen hevder at HMS – forståelse og kunnskap kan læres, og understreker at østeuropeiske arbeidstakere er flinke til å lære. En informant påstår at østeuropeiske arbeidstakere har til og med, blitt flinkere enn mange av de norske arbeiderne. *"Nei. De hadde lite kunnskap om HMS da de kom hit. Men de har blitt veldig flinke. Altså er de bedre enn mange av våre egne nå etter hvert."*

Nordmenn kunne ikke så mye om HMS heller, for ikke så lenge siden, understreker noen av informantene. *"I 1980 så visste vi ikke hva HMS betyr. Vi visste ikke hva bokstavene sto for."* Informantene forteller at det er de siste 10 årene at nordmenn har blitt mer opptatt av HMS. Og til og med nå, når det er så mye fokus på HMS, *"er det HMS enda på lavt nivå, i enkelte bedrifter"*. Som en av informantene forteller, *"den lokale rørleggeren her på... han bryr seg ikke om hva arbeiderne bruker, eller om de bruker sikkerhetsutstyr."*

En av informantene poengterer at *"det er kanskje direktøren vår som er den største pådriveren. Han er etter oss hvis vi ikke klarer HMS – kravene. Han sier at vi taper oppdrag hvis vi ikke klarer HMS - kravene. Vi har også kundene som har fokus på HMS."*

Tiltak

For å øke kunnskapsnivået og forståelsen for HMS, har ledelsen innført tiltak som å øke HMS – informasjonen og opplæringen blant østeuropeiske arbeidstakere. Økt informasjon innebærer bruk av mer tid og ressurser på østeuropeiske arbeidstakere.

I følge ledelsen, trenger de østeuropeiske arbeidstakerne å bli fortalt om hva som er lov, og hva som ikke er lov å gjøre. *"Sånn HMS -messig så vi er litt på arbeidsplassen for å forklare dem hva det egentlig er lov og hva som ikke er lov. For eksempel, at de går i gardintrapp i 2 m og ikke bruker sikkerhetssele. Men om de hører på meg da, det kan diskuteres."*

Bruk av østeuropeisk arbeidskraft innebærer høyere risiko, mener ledelsen og da *"må man kompensere med litt mer informasjon, å bruke litt mer tid på dem."*

Resultater fra intervjuene med gruppen representert av arbeidstakere, HMS forståelse og kunnskap:

Noen av informantene husker at de ikke viste hva HMS innebar da de kom til Norge. De påstår at de vet hva HMS innebærer nå.

Forståelsen for HMS kravene og grunnen for at de tar hensyn til dem, varierer fra informant til informant.

En informant mener at å følge HMS kravene, betyr å vise respekt for overordnede. *”Jeg synes at, det er respektløst overfor min sjef, hvis jeg ikke følger bedriftens HMS krav. Han har gitt meg jobb, han har hjulpet meg, så jeg vil ikke skuffe ham.”*

En annen informant følger HMS- kravene fordi alle de andre gjør det. *”Jeg tenker sånt: hvis her er det normalt å respektere noen regler, så gjør jeg det også.”*

Nesten alle informantene sier at de følger HMS – kravene fordi de får sparken, dersom de ikke gjør det.

Kun en av informantene sier at han har forstått at HMS – kravene er laget for å sikre arbeidstakerne trygghet og beskyttelse på arbeidsplassen.

HMS – kultur i Polen og i Romania

Informantene fra Polen skiller mellom HMS – kulturen i polske virksomheter som er del av store internasjonale konserner, og polske virksomheter som utfører aktiviteter lokalt i Polen. Polske virksomheter som er del av internasjonale konserner, har begynt å forbedre deres HMS-kultur. Dette som følge av de kravene de andre søsterselskapene i konsernet har satt til dem. Representanter av polske selskaper *”kommer her og studerer HMS, og så reiser de hjem, og alle samles for eksempel, på kantina, og det blir presentert materielle med info.”*

En av informantene mener at nå ligger HMS – kulturen i disse virksomhetene, på det samme nivået som i Norge. Andre informanter mener at disse virksomhetene fortsatt har lang vei å gå til de når det samme HMS – nivået som i Norge.

Når det gjelder de polske virksomhetene som bare utfører aktiviteter lokalt i Polen, er alle informantene enige om at *”HMS fungerer svært dårlig”*. Alle polske virksomheter har HMS krav, i følge informantene, *”men ingen gidder å bruke dem. Det er ikke så mange som bryr seg om det der nede for å si det sånt.”*

”HMS er HMS i Norge” påpeker en informant når han er spurt om å sammenligne HMS kulturen i Polen med HMS kulturen i Norge. *”I Polen er det problemer med penger, med ferie, med ”everything”. Arbeidet er arbeid her, men i Polen, nei.”*, forsetter informanten.

”Norsk HMS er forskjellig fra polsk HMS. I Norge er det bedre arbeid enn i Polen. Her HMS er HMS. Vi arbeider f. eks. med hansker og briller. I Polen er det bare arbeid, ikke hansker, ikke briller, ikke noen ting. I Norge, brukes HMS i arbeid. I Polen, er det bare kurs, bare det, HMS er ikke brukt i arbeid. Bare på papir. Vi underskriver på papir, og vi er ferdige, det er nok. Der er det den kommunistiske tankemåten ennå.”

Polen ble medlem av EU i 2004, tre år før Romania ble medlem. Disse tre årene har hatt noe å si i utviklingen av HMS – kulturen i disse to landene merker forfatteren. Mens polske virksomheter har begynt å forbedre deres HMS – kultur, som følge av stor mengde av arbeidsinnvandring til Norge og andre vestlige land, er HMS kulturen i Romania fortsatt manglende. I følge de rumenske informantene, finnes det en veldig dårlig HMS – kultur i Romania. *”I Romania er HMS omtrent ikke eksisterende. Forskjeller er ikke bare mellom Romania og Norge men også mellom Romania og andre land.”* Informantene påpeker at *”det først og fremst er arbeidsgiveren som ikke tar hensyn til HMS og ikke ansatte.”*

TV-kanalene presenter veldig ofte arbeidsulykker av alvorlige grad på nyheter. *”Mange av de ulykkene kunne ha blitt unngått hvis man hadde hatt sikkerhets seler på for eksempel. Hvis man hadde hatt så hadde man ikke død og barna hans hadde ikke blitt foreldreløse.”*, understreker en informant.

Informantene påpeker at arbeidsgiveren ikke bryr seg om HMS, fordi arbeidsgiveren bare får en liten bot dersom en arbeider mister livet. *”HMS i Romania? Katastrofe! Katastrofe! Man faller fra høyden og dør, og så skriver arbeidsgiveren ned på et skjema, så er de ferdige. Prosedyren er oppfylt. Arbeidsgiveren får en liten bot, og er ferdig med problemet.”*

I følge informantene, blir arbeidernes rettigheter ikke ivaretatt av arbeidsgiverne i Romania. Gitt at det er høy arbeidsledighet i Romania, sitter arbeidsgiverne med mye makt over arbeidstakerne. Dersom arbeidstakeren gjør krav på sine rettigheter, er det alltid en annen arbeidstaker, med mindre krav, som kan ta hans/hennes plass.

”Mens jeg jobbet i Romania giftet jeg meg, og fikk barn etterpå. Og naturlig, når du blir en familie, så vil du ha mer. Når du jobber så mye som jeg jobbet, vil du få litt bedre betalt. Jeg sa dette til både sjefen min og til adm. direktør. Adm. direktør sa til meg: Foran porten står mange andre som ønsker å få jobb, hvis du ikke er fornøyd.”

”Et annet eksempel er kona mi. Hun ble syk og måtte ta noen tester og prøver på sykehus. Hun ga beskjed på jobb at hun ville være fraværende i en uke. Hun jobbet annen hver dag. Hun snakket med direktøren, direktøren sa at det ikke er noe problem. Etter en uke, når kona mi kom tilbake fant hun en annen dame som hadde tatt hennes plass. De hadde allerede ansatt en annen person som skulle erstattet min kone.”

”I Romania, for eksempel, er jeg sett på som en slave, og hvis jeg blir syk og ikke kan arbeide...sier de ”hadet” til meg.”, påstår en informant. Informanten forteller at man ikke får betalt for de dagene man ligger syk hjemme og i tillegg risikerer man å miste jobben.

Eksempelene som er gitt av informantene fra Polen og Romania, forsterker det ledelsen påstår at østeuropeiske arbeidstakere mangler eller har mindre HMS forståelse og kunnskap om HMS, enn nordmenn har. Dette gjelder bare dersom de har jobbet i deres hjemland, før de har kommet til Norge.

Oppsummering av resultatene fra intervjuene med de to gruppene, HMS forståelse og kunnskap:

Informantene er enige om at østeuropeernes HMS forståelse og kunnskap representerer en utfordring i kommunikasjonen av HMS med østeuropeiske arbeidstakere. Arbeidstakerne som har jobbet i andre vestlige land, har relativt god HMS forståelse og kunnskap, når de begynner å jobbe i norske virksomheter. Arbeidstakerne som kun har jobbet i hjemlandet før de har kommet til Norge, mangler HMS – forståelse og kunnskap, påpeker ledelsen. Det viser seg, basert på det informantene sier, at det er HMS – kulturen i hjemlandet som påvirker arbeidstakernes HMS forståelse og kunnskap.

Uerfarne østeuropeiske arbeidstakere er ikke flinke til å følge HMS – reglene og å bruke sikkerhetsutstyr når de begynner å jobbe i Norge. Ledelsen refererer til det de kaller for *”opplæringsperiode”*, når de registrerer mest skader blant østeuropeiske arbeidstakere.

Norsk ledelse mener at østeuropeiske arbeidstakere mangler informasjon om og bakgrunn på for å være i stand til å forstå HMS kravene. Ledelsen finner det utfordrende å kommunisere HMS til østeuropeiske arbeidere som synes nordmenn er for opptatt av HMS. Ledelsen mener at østeuropeiske arbeidstakere ikke har samme HMS – interesse som nordmenn har.

Ledelsen understreker at østeuropeiske arbeidstakere trenger mer informasjon og mer opplæring i hva HMS innebærer. En av ledelsens representanter slår fast at østeuropeiske arbeidstakere ikke får tilstrekkelig informasjon når det gjelder HMS. Derimot synes en annen representant av ledelsen at det ” *kanskje har gått nesten litt for langt med HMS*” i Norge.

Vedkommende mener at for mye HMS følger til at man mister evnen til å tenke selv hva som er, og hva som ikke er sikkert.

Hvordan østeuropeiske arbeidstakerne forstår HMS kravene og grunnen for at de tar hensyn til dem, varierer fra informant til informant. En informant mener at å følge HMS kravene betyr å vise respekt for overordnede. En annen informant følger HMS- kravene fordi alle de andre gjør det. Nesten alle informantene har forstått at man får sparken, dersom man ikke tar hensyn til HMS kravene. Av alle østeuropeiske arbeidstakerne som har blitt intervjuet, er det kun en som har forstått at HMS – kravene er laget for å sikre trygghet og beskyttelse på arbeidsplassen for arbeidstakerne.

5.3.3 Kulturdimensjon

Kan kultur bli oppfattet som en utfordring i kommunikasjonen av HMS med østeuropeisk arbeidskraft?

Spesifikke spørsmål som er stilt til informantene under dette temaet omhandler østeuropeiske arbeideres forhold til HMS - reglene, om de er overrepresentert når det gjelder skader og arbeidsulykker på arbeidsplassen; hvordan østeuropeisk arbeidskraft påvirker bedriftens kultur og HMS; hva utfordringer er i forbindelse med bruk av østeuropeisk arbeidskraft; hvilke tiltak blir eventuelt iverksatt.

Østeuropeiske arbeidstakere har blitt spurt om de har opplevd problemer på jobben i forbindelse med for eksempel språk, arbeid, kulturforskjeller. Videre er det spurt om førsteinntrykk av arbeidsplassen og med egen erfaring med bedriften, samt om hva som deres største utfordring i forbindelse med å jobbe i denne bedriften er.

Resultater fra intervjuene med gruppen representert av norsk ledelse, kultur:

Østeuropeernes arbeidskultur

Ledelsen ser en kulturutfordring når det gjelder kommunikasjon av HMS med østeuropeisk arbeidskraft. Mesteparten av informantene har i tankene individets arbeidskultur, når de refererer til ”kultur”. I det kommende presenteres hvordan ledelsen oppfatter østeuropeernes arbeidskultur.

”De er lydige folk. Utad så er de det. Hva de gjør når du har snudd ryggen til dem, vet jeg ikke.”

Stort sett har norsk ledelse veldig gode erfaringer med østeuropeiske arbeidstakere. Østeuropeiske arbeidere er generelt sett flinke til å jobbe, å holde fristene, og å følge HMS – reglene mener norsk ledelse. Ledelsen mener at østeuropeiske arbeidere er lydige folk, som *”forholder seg til beskjedene de får”,* og som *”har en fantastisk flott innstilling.”*

”De er mye flinkere til å holde arbeidstiden og pauser enn våre egne folk.”, understreker en av informantene. *”De er flinkere å forholde seg til gitte regler og krav, og de er bedre til å ta imot instruksene og å følge dem opp helt konkret enn vi selv er”,* påpeker en annen representant av ledelsen.

Østeuropeiske arbeidstakere *”vil gjerne ha lavere betaling, og jobbe lengre dager fordi de er glade i jobben sin”,* mener en informant. Han forsetter med å påpeke at dette er *”en kvalitet nordmenn holder på å miste. Vi vil ikke ha den fordi den ikke er god nok, den er ikke godt betalt.”*

Ledelsen opplever at østeuropeiske arbeidstakere liker å jobbe hardt og er interesserte i å beholde jobbene sine. Det er kanskje fordi de tjener mer i Norge, mye mer enn de hadde tjent hjemme, sier en av informantene. Østeuropeiske arbeidstakere *”står på at de skal få gode tilbakemeldinger”*. Dersom de får en dårlig tilbakemelding, spør de lederen om hvordan de skal rette på det, understreker ledelsen.

To informanter har en annen mening når det gjelder de østeuropeiske og forhold til jobbene sine og arbeidsplassen. De forteller at når oppdragsmengden reduseres, vil de dyktige østeuropeiske arbeidstakerne være de første som ser etter andre og tryggere arbeidsplasser.

”Det er alltid de dårligste du sitter igjen når det har begynt å minke på jobb. De flinke har hoppet av og fått seg en ny jobb”, påstår informanten.

Østeuropeiske arbeidstakere er vant med en mer hierarkisk organisasjon enn i Norge, og av den grunn, er de opptatt av hvem som har makt og hvem som er sjef, forteller ledelsen. En av informantene oppfatter det slikt at østeuropeiske arbeidstakere ønsker å være sjefer og at en østeuropeisk arbeidstaker som er formann, er sett på av de andre østeuropeiske medarbeiderne, som en person som sitter med mye makt. *”De har en god arbeidsmoral, men de er vant med å bli ledere. De har respekt for autoritet som kanskje er litt feil, respekt for lederne, for dem oppe i organisasjonen.”* Informanten forsetter med å si at veldig ofte har deres leverandører satt sammen et lag med for eksempel, en polsk formann som er leder for polske arbeidere.

Det hierarkiske systemet de er vant fra hjemlandet gjør at østeuropeiske arbeidstakerne viser stor respekt for lederne, og til og med redsel for overordnende. Informantene opplever at østeuropeiske arbeidstakere er redde for HMS – inspektørene. En informant husker at *”de forsvant når de hørte at HMS -inspektørene kom. Det var på grunn av at de var redde for å få sparken hvis de brøt reglene”*

En av informantene opplever det slik at østeuropeiske arbeidstakere mangler initiativ. I følge informanten, venter østeuropeiske arbeidstakere på å få nye arbeidsoppgaver i stedet for å ta initiativet og spørre arbeidslederen om nye arbeidsoppgaver. *”Den østeuropeiske kulturen er gjerne mer å sitte og vente på at noen formann kommer med ny jobb. Det er min oppfatning”,* sier informanten.

Alle informantene er enige om at østeuropeiske arbeidstakere trenger mer oppfølging.

Kultur påvirker kommunikasjon av HMS med østeuropeiske arbeidstakere

Østeuropeernes arbeidskultur gir ledelsen utfordringer i forbindelse med kommunikasjonen av HMS med disse. Østeuropeiske arbeidstakere er opptatt av at ting skal skje raskt. De er opptatt av å produsere mye på kort tid og derfor fokuserer de på produksjon framfor egen og andres sikkerhet. Ledelsen finner det utfordrende å kommunisere med arbeidstakerne at de har lov å stoppe, tenke seg om og å gjøre seg sikkert. *”De er mer opptatt av produksjon og lager mer. De tar kanskje noen snarveier hvis ingen ser dem. De tenker mer kvantitet enn kvalitet. Men det har jo med kultur å gjøre”,* understreker en av informantene.

Noen av informantene tviler på at østeuropeiske arbeidstakere ville ha jobbet sikkert dersom de hadde visst at ingen, og spesielt ledelsen, hadde sett dem. Likevel, viser skadestatistikken at det ikke registreres flere skader blant østeuropeiske arbeidstakere enn blant nordmenn.

”Egentlig tvert i mot”, påpeker en av informantene. Informantene har flere mulige forklaringer til dette. Noen skylder på underrapportering fordi østeuropeiske arbeidstakere ikke er flinke til å rapportere *”små skader”*. Informantene påpeker at det er strengere krav og bedre oppfølging av arbeidstakerne offshore enn onshore, når det gjelder skader.

Andre informanter snakker om østeuropeernes evne til *”å tåle mer”*, mens andre rett og slett mener at østeuropeiske arbeidstakerne er flinkere til å følge HMS – kravene enn nordmenn gjør.

I følge ledelsen fører kulturforskjeller til kommunikasjonsvikt. En informant relaterer en kort episode der *”et par stykk”* østeuropeiske arbeidstakere ikke hadde lyst å jobbe med sikkerhets seler, selv om de gjentatte ganger hadde blitt fortalt at de har plikt til å gjøre dette. Det var fordi de var redde for at de skulle ødelegge dem og måtte kjøpe nye selv. *”Det var de vant med, og det er vi ikke. Vi tenker ikke en gang at det kunne vært noe aktuelt i det hele tatt”*, påpeker informanten.

En av virksomhetene har innført et program som går på *”å bry seg om kollegene”*. Dette innebærer blant annet, at hvis man ser på en kollega som ikke jobber sikkert, så skal man gjøre kollegaen oppmerksom på at han/henne må jobbe sikkert. Noen av østeuropeiske arbeidstakerne reagerer negativt, fordi de mener at andre blander seg inn i måten de gjør ting på, *”men tanken bak er jo at de skal ta vare på hverandre.”*

En av informantene forteller om en tragisk hendelse. Et dødsfall av en polsk arbeider, på grunn av hjernehinnebetennelse som skapte en stor konflikt på grunn av kommunikasjonsvikt mellom norske ledere og arbeidernes polske kollegaer.

Arbeideren hadde vært 14. dager på jobb. Han var syk, forkjølet og dårlig og var hjemme fra jobb i to dager. Legevakten hadde vært og sett på han, men etter to dager da ingen fikk kontakt med ham, ble han funnet død i sengen. *”Og da er det veldig mye rundt dette, fordi alle ble plutselig veldig engstelige”*, forteller informanten.

Hjernehinnebetennelse er veldig smittsomt, men denne typen var ikke. *”Men alle var jo fryktlige engstelige og da hadde vi 400 polske på anlegget der oppe, og vi måtte ha alle på et møte for å informere dem. Og da var jo veldig vanskelig, fordi de var vant med å behandle ting på en annen måte en vi gjorde, også i forbindelse med vaksinerings”*, forsetter informanten.

Polske arbeidere ringte hjem til sine leger, og forklarte hva som har skjedd, og spurte hva de normalt ville hadde gjort. Det var noe helt annet, enn det den norske ledelsen ble anbefalt fra norske leger. I følge informanten, har denne tragiske hendelsen vært veldig vanskelig å løse, fordi polske arbeidstakere var vant med å håndtere en slik situasjon på en helt annen måte enn norsk ledelsen gjorde. *”Så det har vært en kollisjon, som ble veldig vondt på en måte, fordi at det gikk så mye på følelser. Folk var redde for å reise hjem på avspasering fordi de var redde å smitte familien, sine barn. Vi sa jo da at det ikke er fare for det så at de trygt kunne reise hjem. Likevel så var de veldig skeptiske til oss. Og de hadde ikke tro på legestandarden. De trodde ikke på det som kom fra Smittevernkontoret, fordi legene deres i Polen har sagt noen andre ting.”*

Informanten påpeker at det gikk veldig mye på misforståelser og kanskje spesielt på hva polske arbeidere var vant med, i forhold til hvor de kommer fra. Møtene i forbindelse med dette dødsfallet ble holdt i gymsalen der det ble samlet 400 mann. Den norske ledelsen hadde med seg leger og de brukte mange timer på å forklare polske arbeidere at de ikke sto i fare for å bli smittet av hjernehinnebetennelse.

Likevel ble polske arbeidere mer og mer sinte og de ropte til ledelsen fordi de ønsket at alle skulle ha blitt vaksinert. *”Hvis vi hadde stått i døren, når alle skulle gått ut, med et brett med tablett, det kunne vært fluortabletter, noe som helst, da hadde det vært greit. At de følte at de fikk noe. Fordi de skulle hatt noe uansett”*, understreker informanten.

Østeuropeiske arbeidernes helsetilstand, og fokus på egen helse

Når det gjelder andre HMS – faktorer, som østeuropeiske arbeidernes helsetilstand, og fokus på egen helse, møter ledelsen nye utfordringer.

Arbeidstakerne fra Øst Europa *”må kles opp”*, fordi de mangler klær som er beregnet til å arbeide ute med, forteller ledelsen. *”Problemet kan være at de er litt dårlig utstyrt når de kommer. De forventer at de skal få alt så de kommer med for lite klær så vi må kle dem opp”*, påpeker en representant av ledelsen.

Informantene er enige i at østeuropeiske arbeidstakere ikke er flinke til å ta vare på egen helse. *”Det er en ting som jeg kan si at de ikke er flinke på. Og det er å ta vare på helsen sin. De kommer hit og de har 40 feber og de skal på jobb. Og jeg må sende dem hjem. Jeg må si til dem at de må få legge seg i sengen. Vi må nesten tvinge dem å gå hjem”*, understreker en av informantene. Informanten lurte på om østeuropeiske arbeidstakere får betalt av

arbeidsgiveren i hjemlandet dersom de blir syke. *"Der får de kanskje ikke betalt for å være hjemme. Jeg vet ikke"*, sier informanten.

Og hvordan den aktuelle arbeidstakeren har opplevd denne situasjonen: *"Her i Norge, har menneskene en annen mentalitet. De tar vare på hverandre. For eksempel, ble jeg syk en dag rundt kl. 10.00, og sjefen sa til meg at jeg skulle gå hjem. Han så at jeg forandret fargen litt i ansiktet. Han sa: "Føler du deg bra?" "Ikke så bra", sa jeg. "Hvorfor kom du på jobb i dag, da? Kollegaen din kunne gitt meg beskjed at du ikke kunne kommet i dag". Her, i Norge, hvis jeg er syk, gir jeg beskjed på jobb, og tre dager får jeg lov til å være hjemme, og jeg er betalt selv om jeg er hjemme."* (f.n.³³han sa ikke at han har rett på å være hjemme i tre dager, men at han får lov av arbeidsgiveren, til å være hjemme).

En annen informant tror at dette kan skyldes østeuropeernes *"æreskjerhet"*, at de skal være på jobb selv om de er syke. Østeuropeernes *"æreskjerhet"* er også grunnen til at ledelsen opplever kommunikasjonsproblemer, mener informantene. *"De sier "ja" til veldig mye, enten at de forstår eller ikke, sant? Jeg har aldri funnet en som sa "dette kan jeg ikke". De kan alt, alltid, hele tiden, og de er nesten best hele tiden. Det er bedre å si at "dette kan vi ikke" så vi kan lære de det så det kan gjøres riktig i starten"*, mener en informant.

Andre informanter påstår at østeuropeiske arbeidstakerne har *"høyere terskel"*, når det gjelder å oppsøke legen.

Å kutte seg i en finger, representerer ikke en grunn for dem for å stoppe arbeidet og å gå hjem. En informant tror at østeuropeiske arbeidstakere *"ordner det internt, de glemmer de litt vekk og så er de gjerne satt gjerne til litt lettere arbeid."* Informanten tror at østeuropeiske arbeidstakere blir fortalt av arbeidsgiver i hjemlandet, at de skal dekke over små skader før de reiser til Norge.

"En nordmann hadde gått hjem" sier informanten, men en østeuropeisk arbeider forsetter med å jobbe. De er tross alt her for å tjene penger, og de vil ikke miste arbeidstimer ved å være sykemeldte. Sykefraværstatistikken viser at østeuropeiske arbeidstakere er underrepresentert, når det gjelder sykefravær.

En av informantene forteller om en helseundersøkelse utført blant polske og norske arbeidstakere, som har ført til overraskende resultater. Helseundersøkelsen har vist at polske arbeidere er friskere enn nordmenn. Informanten sier at slike resultater utfordrer dem på at de tror at nordmenn *"er så friske og sunne, og alltid gjør ting så riktig"*.

³³ Forfatterens notatt

Konflikter på arbeidsplassen som skyldes kulturforskjeller

Kulturforskjeller kan skape konflikter på arbeidsplassen, mener informantene. Når arbeidstakerne kommer fra kulturer der menn bestemmer over kvinner, blir det vanskelig for en kvinnelig leder å kommunisere med en mannlig arbeidstaker. En av informantene har erfart små konflikter på grunn av kjønnsforskjell mellom nordmenn og østeuropeiske arbeidstakere. *”Jeg tror at rumenske menn bestemmer over rumenske damer. Sånt er det ikke i Norge. Her har vi likestilling. Det har faktisk hadde vært litt konflikt, litt gnisninger, men vi har løst det”,* understreker ledelsen.

Informantene har også erfart en del gruppering, der arbeidstakerne holder seg for seg selv, etter nasjonalitet. For å løse grupperingsproblemet, har den norske ledelsen prøvd å blande de forskjellige nasjonalitetene og å gi dem felles oppgaver. Det har ikke alltid vært like enkelt å få dette til: *”Men når vi har mye folk, så er det viktig at vi ikke blander polakker med russere. Det fungerer ikke.”*

En annen informant forteller at noen ganger, føler de østeuropeiske arbeidstakerne seg *”som uglesett”*, at de ikke klarer å samhandle med norske kolleger. *”Det har veldig mye med språk å gjøre for det første”*, påstår ledelsen. Men det er kanskje også fordi østeuropeiske arbeiderne blir stigmatisert noen ganger og blir beskyldt for alt negativt som skjer. Informanten påpeker at *”det både er blant de polske og tilsvarende de norske som ødelegger for helheten.”*

Andre ganger er det de norske arbeiderne som føler seg tilsidesatt. De føler at ledelsen setter for mye fokus på utenlandske arbeidstakere, at ledelsen er for opptatt med å integrere og ta være på utenlandske arbeidstakere. Da føler norske arbeidere det slik at de ikke lenger betyr noe for virksomheten. *”Så står våre egne på sidelinje og ser og føler: ”Hva med meg da? Betyr jeg ingenting lenger?”*

Resultater fra intervjuene med gruppen representert av østeuropeiske arbeidstakere, kultur:

Østeuropeiske arbeidstakere er hjelpelige med kollegene, ærbødig med overordnede, tolerante overfor andre sine kulturer og de trives veldig godt i Norge. Det er i alle fall det de østeuropeiske arbeidstakerne påstår i intervjuene med forfatteren. *”Hvis jeg for eksempel er*

ferdig med mitt arbeid og kollegaen spør om hjelp, ingen problem, jeg hjelper ham”, påstår en av informantene.

Under intervjuene sammenligner østeuropeiske arbeidstakerne alltid det som de opplever i Norge med det de har opplevd i deres hjemland. *”I Norge er arbeidet bedre enn i Romania.”*, eller *” Norsk HMS er forskjellig fra polsk HMS. I Norge er det bedre arbeid enn i Polen. HMS er HMS i Norge. Vi arbeider f. eks. med hansker og briller.”*

”Det er veldig høy kvalitet på HMS her. Hele tiden har vi kontroll fra Statoil Hydro på HMS. Alle passer på å bruke seler, hjelm.”

Alle informantene liker den norske arbeidskulturen. En av informantene påstår at *”det er supert å jobbe i Norge hvis jeg sammenligner med Romania.”* Informanten forsetter med å si at man har lyst til å jobbe i Norge fordi *”man er respektert her”*.

En annen informant forteller om sitt førsteinntrykk av arbeidsplassen. *”Fra veldig bra og oppover hvis jeg sammenligner med mitt land”*.

Alle informantene mener at *”nordmenn er veldig flinke når det gjelder HMS.”*

Informantene føler at den norske ledelsen respekterer dem og deres arbeid. De liker at overordnede setter pris på deres synspunkter, og de føler seg fri til å utale seg.

”Dette er det som jeg liker mest her sammenlignet med Romania. Selvfølgelig har jeg ikke vært i andre land, men det som jeg liker mest i Norge er at han, som er din sjef, som er leder spør også deg om ditt synspunkt. Han spør meg om hva jeg synes. ”Jeg sier at vi bør gjøre sånt. Hva synes du? Har du en bedre ide?” Og han aksepterer den, hvis den er bedre. Han sier ikke: ”Men hvordan skal du fortelle meg hva vi skal gjøre? Du må gjøre som jeg forteller deg”. Jeg kan ikke si i Romania: ” Unnskyld men her er det ikke bra sånt. Det er bedre hvis vi gjør det annerledes”. Her ser de på deg, så tenker de og etterpå sier: ”OK, gjør som du mener er best”. I Norge får man respekt for at man jobber og er ærlig uansett hvilken stilling du har. Hjemme ser sjefen ned på deg. I Norge, hvis du treffer adm. direktør, stopper han, og snakker med deg. Han snakker med deg fra menneske til menneske, og ikke fra stiling til stiling. Jeg må ikke bli redd hvis jeg ser han. Han kjefter ikke på meg. Direktøren og arbeideren er her nå likt.”

Informantene liker at det er likestilling i Norge og på de norske arbeidsplassene, og at alle medlemmene i en virksomhet er like viktige, uansett hvilken stilling de har. Likevel, mener en informant at det er respektløst å kalle lederen sin med fornavn. Informanten kaller lederen sin med appellativet *”sjef”*.

Rett før intervjuet, faller en av informantene på isen. Informanten forteller under intervjuet at *” jeg falt veldig kraftig, det gjorde vondt altså, men jeg reiste meg opp, og gikk videre. Det gjør fortsatt vondt, men det går sikkert bra.”*

En annen informant sier at han ble sendt hjem av nærmeste leder, *”bare når han så at jeg forandret fargen i ansiktet litt.”* Hans nærmeste leder forteller at arbeidstakeren hadde 40 grader i feber.

”Nordmann er ok. Forskjeller? Vet ikke... Jeg forstår ikke spørsmålet.”

Når det gjelder kulturkonflikter eller kommunikasjonssvikt som skyldes kulturforskjeller, påstår alle informantene at det aldri oppstår noen av de nevnte. Derimot er forholdet med norske kollegaer, veldig bra. Informantene peker på at *”det er godt miljø”*. Det de liker mest er at *”alle er liksom venner det er ikke at noen er viktigere enn andre”*.

Oppsummering av resultatene fra intervjuene med de to gruppene, om kultur:

Norsk ledelse oppfatter østeuropeiske arbeidstakernes kultur som en utfordring når det gjelder kommunikasjon av HMS med østeuropeisk arbeidskraft. Måten østeuropeiske arbeidstakere er vant å gjøre ting på, påvirker måten de forholder seg til HMS kravene.

Østeuropeiske arbeidstakere er opptatt av at ting skal skje raskt. De fokuserer på produksjon framfor egen og andres sikkerhet. Noen stiller på jobb selv om er syke, mens andre ikke bruker sikkerhetsutstyr fordi de er redde at de må betale selv for dem dersom disse blir ødelagt. Alt dette følger til at ledelsen finner det utfordrende å kommunisere HMS med arbeidstakerne.

Skadestatistikken viser at det ikke registreres flere skader blant østeuropeiske arbeidstakere enn blant nordmenn. Ledelsen forklarer dette ved å referere til underrapportering, østeuropeernes evne til *”å tåle mer”*, og at østeuropeiske arbeidstakerne er flinkere til å følge HMS – kravene enn nordmenn gjør. Likevel er ledelsen usikker om at østeuropeiske arbeidstakerne hadde jobbet sikkert dersom de hadde vist at norsk ledelse ikke hadde sett dem.

5.3.4 Innleide østeuropeiske arbeidstakere versus østeuropeiske fastansatte

Alle informantene skiller mellom innleide og fastansatte, når de refererer til østeuropeiske arbeidstakere. De mener at det lettere er å integrere, lære og å følge opp østeuropeiske arbeidstakere som er fastansatte, enn som er innleide.

”De innleide har vi hatt problemer med. Vi fikk ti stykker på en gang, og det tar tid å bli kjent med dem. De styrte seg selv. Vi prøvde å finne en som skulle vært deres talsmann. Men det var veldig vanskelig å koordinere dem”, forteller en representant av ledelsen. Informantene mener at det svarer seg å få en eller to østeuropeiske arbeidstakere, så man kan bli kjent med dem. Informantene påstår at de ikke klarer å følge østeuropeiske arbeidstakere opp hvis det er flere. *”De ble gående for seg selv, da gjør de det på si måte, og da må jobben gjerne gjøres om igjen”,* understreker en informant.

Noen informanter mener at språk er den største utfordringen i kommunikasjonen av HMS med innleide østeuropeiske arbeidstakere. Norske virksomheter leier gjerne 100 man fra Polen, for en uke. Av de 100 er det noen få som snakker engelsk og som skal oversette for alle de andre. Ledelsen mener at da er det vanskelig å kontrollere om budskapet har kommet fram til alle de andre, som ikke kan engelsk eller norsk.

”Misforståelser på arbeidsplassen? Oh, ja, det har jeg nok opplevd, tidligere når vi har vært på store prosjekter, der vi har hatt masse polske og også polske formenn.

Språk gjør også at innleide østeuropeiske arbeidstakere lager egne arbeidslag, og da blir det vanskelig for ledelsen å prøve å integrere dem, mener informantene. *”Det er mer praktisk ikke å prøve å mikse dem da. Men når vi får enkelt individer så er det lettere å få dem integrert.”* Ledelsen mener at hvis østeuropeiske arbeidstakere kan lite engelsk og de snakker morsmål med hverandre, blir det vanskelig å få den gode dialogen mellom norske og polske lag. Store grupper med innleid østeuropeisk arbeidskraft, skaper konflikter også innad i den samme gruppen. *”Vi hadde jo mange polske arbeidere på en gang en periode, ganske mange og det var ikke alltid de gikk godt i sammen”,* påpeker en av informantene.

Innleide østeuropeiske arbeidstakere kommer til norske virksomheter for korte tidsperioder, og dette fører til flere konsekvenser for den norske ledelsen og norske virksomheter, påpeker informantene.

For det første, klarer informantene ikke å bli kjente med alle de innleide arbeidstakerne på så kort tid.

For det andre, er det vanskelig for den norske ledelsen å følge opp alle de innleide arbeidstakerne, og å sjekke at disse jobber sikkert. *”Men du klarer ikke å følge dem på HMS eller jobbmessig. Det er veldig lurt at de kommer 1 eller 2 så du får bake dem inn, før det kommer nye”*, påstår en av informantene.

For det tredje, har innleide arbeidstakere ikke tid til å integrere seg i organisasjonen, og da føler de ikke det samme ansvaret for arbeidsplassen som de som er faste ansatte. *”Altså vi, faste ansatte er mer på med å utvikle arbeidsplassen”*, understreker informanten.

At det kommer mye folk for hver rotasjon utfordrer ledelsen i forbindelse med kommunikasjon og opplæring i HMS, av de innleide østeuropeiske arbeidstakerne. I følge informanten kommer det nye folk for hver rotasjon, og virksomhetene får stor gjennomtrekk. Informanten mener at ledelsen må bruke mye tid på gjentakelser og at de må *”starte på null for hver person i stedet på å starte på to eller tre.”* En annen informant påpeker at *”det er utfordringer når du får så mange utenlandsske arbeidere at du har kontroll på dem, at de forstår HMS, og ikke minst at HMS er viktig.”*

6. Diskusjon

6.1 Funn

6.1.1 Språkdimensjon:

Gruppen representert av den norske ledelsen mener at begrensede norsk og/eller engelsk kunnskap gir utfordringer i kommunikasjonen av HMS med østeuropeisk arbeidskraft. Manglende eller begrensede norsk og/eller engelsk kunnskap, øker risikoen for misforståelser og alvorlige konsekvenser på arbeidsplassen. Samtidig fører manglende eller begrensede norsk/engelsk kunnskap til at østeuropeiske arbeidstakerne holder seg for seg selv, noe som forhindrer deres integrering i virksomheten og i det norske samfunn.

Ledelsen har litt motstridende oppfatninger når det gjelder de østeuropeiske arbeidernes språk kunnskap, samt hvor høy risiko det innebærer ved bruk av østeuropeisk arbeidskraft, som har begrenset norsk og/eller engelsk kunnskap.

Mesteparten av ledelsens representanter mener at østeuropeiske arbeidstakere generelt sett mangler eller har et lavt engelskspråklig nivå. Det er kun en informant som påstår at det er mange østeuropeiske arbeidstakere som kan godt engelsk, men informanten har ikke direkte erfaringer med østeuropeisk arbeidskraft.

Likevel, påstår informantene at kommunikasjon generelt og kommunikasjon av HMS spesielt, ikke fører til alvorlige misforståelser på arbeidsplassen siden *"sveising på norsk og sveising på polsk er det samme."* En informant refererer til *"opplærings periode"*, når det skjer mest misforståelser og uønskede hendelser.

Basert på informasjonen gitt av informantene, viser det seg at språk ikke representerer et problem i kommunikasjonen med østeuropeiske arbeidstakere, så lenge disse utfører en rutinemessig jobb som ikke innebærer mye kommunikasjon, og så lenge disse rutinene er kjent og fungerer.

Men, med en gang en østeuropeisk arbeidstaker er satt overfor en ny eller en enestående situasjon kan kommunikasjonen bli forhindret av manglende norsk/engelsk kunnskap, og dette kan føre til alvorlige konsekvenser for arbeidstakeren selv, og også for hans medarbeidere. Hendelsen relatert av en av informantene om et stykke aluminium som falt i fra taket på en modul på 20 meter og landet fem meter fra en person, kan være et eksempel på at manglende norsk/engelsk kunnskap kan føre til alvorlige konsekvenser. Selv om informanten

ikke kunne si med sikkerhet om denne hendelsen eksklusivt hadde skjedd på grunn av at arbeidstakeren ikke kunne godt engelsk eller norsk, er det likevel klart at arbeidstakerens språkkunnskap er en av faktorene som har ført til hendelsen.

Forfatteren har funnet det interessant i intervjuene med østeuropeiske arbeidstakerne, at informantene som kan minimalt av norsk eller engelsk, er de som påstår at språk ikke er en utfordring for dem når det gjelder kommunikasjon. De påstår at det ikke er et problem å forstå hva som blir sagt av den norske ledelsen og norske medarbeidere, og at det aldri oppstår misforståelser på arbeidsplassen på grunn av språkkunnskaper. Likevel klarer ikke en av disse informantene å nevne en eneste kommunikasjonskanal som ledelsen bruker for å kommunisere HMS med arbeidstakerne.

Disse arbeidstakerne representerer et sikkerhetsproblem for norske virksomheter, særlig hvis de befinner seg i det Reason kaller for den ”skarpe enden” av systemet, det vil si frontlinjepersonell som har direkte innvirkning på sikkerheten til systemet gjennom sine handlinger (Reason, 1997).

Dette er kanskje grunnen til at norske virksomheter ikke sender utenlandske arbeidere som ikke kan godt engelsk til å utføre aktiviteter offshore. Som en av informantene påpeker i intervjuet, er konsekvensene ved å feile offshore mye større enn den er onshore.

Informantene som snakker godt engelsk eller norsk, erkjenner at det er vanskelig å kommunisere og forstå det som blir kommunisert hvis man ikke kan norsk/engelsk. De erkjenner at man kan gå glipp av nyttig informasjon dersom man ikke behersker språket som informasjonen er gitt på. De oppfatter det slikt at man ikke kan jobbe i Norge, dersom man ikke kan norsk. Informantenes oppfattelse kan forklares med at nordmenn foretrekker å snakke norsk med kollegaene, selv om de jobber i virksomheter der engelsk er det offisielle språket. Informantene påpeker også at det er vanskelig å forstå hva som blir kommunisert på HMS – møtene, dersom man ikke kan godt norsk eller engelsk.

En av informantene innrømmer at han noen ganger fortsatt misforstår det som blir kommunisert, selv om han snakker, etter forfatterens mening, nok norsk nå til å kunne klare å kommunisere på arbeidsplassen, og til å forstå mesteparten av det han er spurt om under intervjuet.

Av alle seks informantene, er det kun en som snakker flytende norsk, men han har bodd i Norge siden han var ung. Der arbeidstakerne har utalt seg på morsmål under intervjuet, har

forfatteren fått mest informasjon, siden informantene har hatt muligheten til å utale seg fritt. Der informantene har utalt seg på enten norsk eller engelsk, har svarene på spørsmålene blitt gitt i korte setninger, og her og der, har informantene gitt motstridende uttalelser i det samme svaret. Forfatteren sitter med en følelse av at mye av informasjonen disse informantene kunne ha kommet med under intervjuene, ikke har kommet fram fordi informantene ikke hadde nok engelsk/norsk kunnskap til å utale seg fritt, og ikke fordi de kanskje var redde til å svare på spørsmålene.

At manglende norsk- og/eller engelskkunnskap forhindrer kommunikasjon med østeuropeiske arbeidstakere har også kommet frem under informantenes uttalelser om rapportering av uønskede hendelser.

Manglende språkkunnskap forhindrer arbeidstakerne fra å si fra om alvorlige hendelser, helseplager eller utfordringer knyttet til arbeidet. At østeuropeiske arbeidstakere ikke rapporterer, skyldes også manglende norsk eller engelsk ferdigheter. En av virksomhetene har laget rapporteringsskjemaer på arbeidstakernes morsmål. Likevel, er det fortsatt arbeidstakernes *stemme* som ikke blir *hørt*, siden arbeidstakeren som skal oversette kollegaenes uttalelser til norsk, velger å rapportere selv, på vegne av kollegaene, for å unngå "*dobbeltarbeid*".

Selv om at det kan være en risiko, i og med at tolken kan legge inn egne meninger i oversettelsen, er det allikevel kollegaens egne erfaringer og opphevelser som han oversetter. Ved å rapportere det han ser med *egne briller*, rapporterer han kun sine meninger og forklaringer. Det er ikke lenger hvordan kollegaen hans har opplevd en hendelse, men hvordan han selv har opplevd hendelsen.

Når det gjelder HMS opplæring, er det viktig å holde den på et språk som arbeidstakerne kan veldig godt, ellers kan store mengder av informasjon forsvinne underveis. Under intervjuer har det kommet fram at der arbeidstakeren har fått HMS opplæring på et annet språk enn sitt morsmål, har han ikke forstått klart sikkerhetsreglene som gjelder for bruk av sikkerhets seler, når man skal jobbe i høyden. Informanten var ikke sikker på om man skal bruke sikkerhets seler når man skal jobbe i høyden fra 3 meter og oppover, eller når man skal jobbe i høyden fra 1.6m og oppover.

6.1.2 Kunnskapsdimensjon

Østeuropeisk HMS forståelse og kunnskap, representerer en utfordring i kommunikasjonen av HMS med østeuropeiske arbeidstakere. Gruppen representert av den norske ledelsen er enig i at de østeuropeiske arbeidstakernes egen forståelse og kunnskap for HMS ligger til grunn, når de kommer til Norge, dersom de ikke har jobberfaring fra andre vestlige land før de kom til Norge.

Dette forklares ved lav fokus på HMS i landene fra Øst Europa. Basert på informasjonen fra informantene, har interessen for HMS begynt å vokse etter at Polen og Romania har blitt medlemmer av EU. Dette gitt på den ene siden kravene som norske virksomheter har stilt til utenlandske virksomhetene som leverer arbeidskraft til Norge. På den andre siden har østeuropeiske arbeidstakerne som har jobbet i Norge, tatt HMS - kunnskapen og erfaringen med seg hjem.

Likevel, forteller informantene at Polen ligger bedre an nå enn Romania, når det gjelder HMS kultur. Kanskje årsaken henger sammen med at Polen ble medlem i EU tre år før Romania ble medlem. Samtidig har Polen geografiske fordeler og er lokalisert nærmere Vest Europa enn det Romania er. Dette gjør det mulig enklere for polske arbeidstakerne å reise og finne jobb i de vestlige landene.

Østeuropeiske arbeidstakere trenger mer informasjon om HMS, om hva HMS er, og hvorfor HMS er viktig, påpeker mesteparten av ledelsens representanter. Alle informantene er ikke enige om dette. En av informantene mener det har gått for langt med fokuset på HMS, at man har HMS regler for alt som man gjør, og at for mye HMS forhindrer arbeidstakerne til å tenke selv. Han er ”*nesten enig*” med østeuropeiske arbeidstakere, som mener at nordmenn er for opptatt av HMS.

Det er vanskelig å formidle HMS, så lenge den som formidler ikke har tro på det han/hun sier. Man kan ikke være overbevisende, dersom man selv ikke er overbevist av sine argumenter. Gruppen representert av østeuropeiske arbeidstakere innrømmer at de ikke hadde kunnskap om HMS, da de kom til Norge. De hevder at HMS ligger på et veldig høyt nivå i Norge og i de virksomhetene der de jobber, sammenlignet med HMS i deres hjemland. Ledelsens oppfattelse er at østeuropeiske arbeidstakere ikke synes at HMS er viktig, mens alle informantene med østeuropeisk bakgrunn mener at HMS er viktig. Dessuten trekker informantene fram eget hjemland som negativt eksempel.

Ledelsen mener at arbeidstakerne kan det de må vite om, når det gjelder HMS. En kan lure på hvor grensen mellom det som østeuropeiske arbeidstakere må vite og det de ikke trenger å vite ligger. Et spørsmål er da hva ledelsen har kommunisert til østeuropeiske arbeidstakere i forbindelse med HMS.

De østeuropeiske arbeidstakerne fra en av virksomhetene påpeker at det er viktig å følge HMS reglene, fordi man får sparken, dersom man ikke gjør det. Hvis det er slik at arbeidstakerne vet det de har blitt lært om, kan en lure på om virksomheten ikke har en rettferdig kultur (Reason, 1997).

Virksomhetenes HMS – politikk viser at begge virksomhetene har sikkerhet, null skader på mennesker, arbeidsmiljø, ytmiljø og helse i fokus. Virksomhetenes sikkerhetsprosedyrer omfatter også alle de tre HMS elementene: helse, miljø og sikkerhet.

Likevel, når det gjelder å kommunisere HMS, har forfatteren inntrykket av at ledelsen i de to virksomhetene fokuserer mest på sikkerhet framfor helse og miljø. HMS er mer **Sikkerhet** og mindre **Helse Miljø og Sikkerhet** i de to undersøkte virksomhetene, oppfatter forfatteren. Jo lengre nede i organisasjonskartet man befinner seg, jo mindre er fokuset på *helse* og *miljø*, når det gjelder kommunikasjon av HMS, oppfatter forfatteren. En utfordring forskeren møter, i forbindelse med å analysere dokumentene, er å fastsette i hvilken grad dokumentene gjenspiler kommunikasjonsprosessen mellom medlemmene i en organisasjon (Bantz, 1983). HMS - håndbøker kan, for eksempel, bare gjenspeile "*organisasjonens ambisjoner og ikke nødvendigvis atferden til dens medlemmer*"³⁴(Bantz, 1983:68).

Når informantene har blitt spurt om kommunikasjon av HMS, refererer de fleste til bruk av sikkerhetsutstyr for å utføre et sikkert arbeid. Man kan her anta at virksomhetene har mer fokus på sikkerhet, fordi brudd på sikkerhetsregler er lett synlige og målbare. Samtidig vises konsekvensene ved brudd av sikkerhetsregler med en gang. Det er lett å lage statistikker på brudd av sikkerhetsregler og arbeidsrelaterte hendelser.

For informantene fra Øst Europa, representerer HMS ved å bruke hjelm, briller, hansker og sikkerhets seler når man skal jobbe i høyden. Og det er alt de vet om. Et spørsmål er her om østeuropeiske arbeidstakerne vet hva selve forkortelsen "HMS", betyr.

En av ledelsens representanter innrømmer at noen ganger er det arbeidslederne sin feil at de ikke klarer kommunisere til østeuropeiske arbeidstakere "*hva de har lov og hva de ikke har lov til å gjøre*".

³⁴ Oversatt fra engelsk av forfatter.

En østeuropeisk arbeidstaker forteller i intervjuet om at han ”fikk lov” av nærmeste leder til å gå hjem fordi han var syk. Han kom på jobben med høy feber, fordi han ikke visste at han kunne vært hjemme og fortsatt fått betalt for denne dagen. Han var ikke vant med å ha slike rettigheter fra hjemlandet. Han kan ikke vite om sine rettigheter i Norge, med mindre disse rettighetene blir kommunisert til ham av nærmeste leder. Lederen hans forteller at han måtte tvinge arbeidstakeren til å gå hjem. Lederen fortolker det slikt at østeuropeiske arbeidstakere ikke er flinke til å ta vare på egen helse. Eksemplet her viser at aktørenes personlige forutsetninger, og hva slags forhold de har til andre som påvirker kommunikasjonen (Erlien, 2003). All kommunikasjon foregår i en kontekst, og konteksten påvirker måten vi tolker informasjonen på (Eisenberg & Goodall Jr., 2004).

Et annet eksempel på hvordan personlige erfaringer, tanker, kunnskaper og forestillinger påvirker mottakerens forståelse og tolking av informasjon (Busch & Vanebo, 2003), er gitt i episoden relatert av ledelsens representant angående bruk av sikkerhets seler i høyden. Informanten forteller om at et par østeuropeiske arbeidstakere som nektet å bruke selene de hadde fått tildelt, fordi de var redde for at de skulle ødelegge dem og måtte kjøpe nye selv. Informanten pekte på at en nordmann aldri ville tenkt at det kunne vært aktuelt i det hele tatt, mens østeuropeiske arbeidstakere er vant med å betale for arbeidsutstyret de har ødelagt. Eksemplet viser at østeuropeiske arbeidstakere kan kategorisere verden annerledes enn nordmenn gjør og at kommunikasjon påvirkes av den kulturelle og sosiale sammenhengen. (Eisenberg & Goodall Jr., 2004).

Alle av ledelsens representanter slår fast at de østeuropeiske arbeidstakerne ikke har kunnskap og forståelse for rapportering av uønskede hendelser. At de ikke vil rapportere, fordi de ser rapporteringen som et angiveri, er bekreftet gjennom intervjuene med østeuropeiske arbeidstakerne der bare to av informantene har klart å vise forfatteren at de har forstått meningen med rapportering. De andre informantene ser fortsatt på rapportering som enten angiveri, eller som noe som ikke er viktig.

Det viser seg at de østeuropeiske arbeidstakerne trenger bedre informasjon om hva begrepet HMS inneholder, om egne rettigheter, samt om deres plikter, slikt at flertydighet reduseres. Østeuropeernes manglende HMS kunnskap og forståelse utfordrer den norske ledelsen til å kommunisere HMS på en annen måte. Ledelsen må finne nye og andre måter å vinkle informasjonen på, slik at østeuropeiske arbeidstakere forstår det.

Norsk ledelse må ta i betraktning når de skal kommunisere HMS med østeuropeiske arbeidstakere, at disse kommer fra land som ikke har like lang erfaring med HMS arbeidet som Norge har.

6.1.3 Kulturdimensjon

Den norske ledelsen mener at østeuropeiske arbeidstakere finner det lett å skylda på misforståelser og kommunikasjonsproblemer på grunn av språk, men at det noen ganger, dreier seg om andre ting enn språk. Det dreier seg om de østeuropeiske arbeidstakernes kultur og arbeidskultur. Ledelsen oppfatter det slik at kultur er en utfordring når det gjelder kommunikasjon av HMS med østeuropeiske arbeidstakere.

Den norske ledelsen peker på forskjeller mellom norsk arbeidskultur og østeuropeisk arbeidskultur.

Østeuropeerne fremstilles som lydige arbeidstakere som viser stor respekt for sine overordnede. De er vant å jobbe i organisasjoner med hierarkisk struktur, med høy makt avstand (Hoftstede and Hofstede, 2005). Dette fører til at østeuropeiske arbeidere er redde for ledere og HMS inspektører, samtidig som de har et ønske om å bli ledere.

En representant fra ledelsen påpeker at østeuropeiske arbeidstakere mangler initiativ. En mulig forklaring kan være at østeuropeiske arbeidere er vant med ledere som har lav toleranse for andres adferd og meninger (Hoftstede and Hofstede, 2005).

Østeuropeiske arbeidstakere jobber mye og ønsker at ting skal skje fort, og derfor bruker de ikke tid på å jobbe sikkert. Noen av ledelsens representanter peker på at østeuropeiske arbeidstakerne ikke ville ha jobbet sikkert, dersom ledelsens representanter ikke hadde vært tilstede. Så lenge de østeuropeiske arbeidstakerne blir fulgt opp av leder, er de flinke til å følge sikkerhetskravene. Noen ledelsesrepresentanter mener at østeuropeerne er flinkere til å holde arbeidstiden og pausene enn nordmenn er.

Sykefraværstatistikken i en av virksomhetene viser at østeuropeiske arbeidstakere er underrepresentert når det gjelder sykefraværet. *"De tåler mer"*, understreker en informant fra ledelsen. En mulig forklaring på dette kan være at østeuropeiske arbeidstakere fra deres hjemland er vant å jobbe under dårlige arbeidsforhold, der arbeidstakernes rettigheter blir brutt konstant av arbeidsgivere. Dette kan føre til at østeuropeiske arbeidstakere kanskje oppfatter som normalt, det som nordmenn oppfatter som uakseptabelt. Risiko antar en kulturell profil (Boyesen. 2003).

Kultur påvirker kommunikasjonen av HMS med østeuropeisk arbeidskraft på den måten at aktørenes persepsjon på risiko er styrt av kjennetegn ved den kulturen en er en del av (Boyesen, 2003). Begrepet kultur er flere ganger brukt av ledelsen, som forklaring på hvorfor de østeuropeiske arbeidstakerne ikke ønsker å rapportere uønskede hendelser. En forklaring på underrapportering hos østeuropeiske arbeidstakere kan være at de betrakter verden med ”*andre briller*” enn nordmenn gjør. Alle østeuropeiske arbeidstakerne som har blitt intervjuet oppfatter at HMS ligger på et høyt nivå i Norge og i virksomhetene der de jobber, sammenlignet med kvaliteten på HMS i hjemlandet.

Ledelsen må kjenne, og ta hensyn til organisasjonens spesielle kulturer og eventuelle subkulturer innen samme organisasjonen fordi kulturforskjeller og språk påvirker den interne kommunikasjonen (Erlie, 2003).

Kommunikasjon mellom kulturelle grupper inneholder både et konstruktiv og et destruktivt element, der det stadig etableres nye forskjeller og det foregår en kamp mellom andre kulturer. Misforståelser og konflikter som oppstår mellom medlemmer som tilhører forskjellige kulturelle grupper i en organisasjon, er større jo mer forskjellig kulturene er (Grenness, 1999). Ledelsens representanter oppfatter det slik at kulturforskjeller noen ganger fører til misforståelser og konflikter på arbeidsplassen. Den tragiske hendelsen, med en ansatts dødsfall, som en av informantene beskriver, er et godt eksempel på at kultur påvirker kommunikasjonen med østeuropeiske arbeidstakere.

Ledelsen og norske leger fikk det vanskelig med å kommunisere og overbevise polske arbeidere om at det var unødvendig å vaksinere dem mot hjernehinnebetennelse, fordi polske arbeiderne og deres leger fra hjemlandet var vant med å håndtere en slik situasjon på en annen måte. I interkulturell kommunikasjon, der avsenderen og mottakeren har forskjellig kulturell bakgrunn, vil meldingen fra avsender til mottaker krysse kulturelle grenser, dette øker risiko for misforståelser og feilantagelser (Brinkmann, 1996).

Ledelsen påstår at østeuropeiske arbeidstakere må lære ”*den norske kulturen*”. Et relevant spørsmål er her om det ikke er nødvendig at norsk ledelse også må lære om østeuropeernes kultur. En kan lure på om det å kjenne til østeuropeernes kultur og historie, vil hjelpe den norske ledelsen i kommunikasjonen av HMS til østeuropeiske arbeidstakere, samtidig som det vil hjelpe ledelsen til å unngå konflikter mellom forskjellige kulturelle grupper. I ønsket om å integrere østeuropeiske arbeidstakere gjennom å mikse arbeidstakere med forskjellige kulturell bakgrunn, har den norske ledelsen lært at det ikke er lurt å blande russiske

arbeidstakere med polske arbeidstakere, fordi en slik blanding skaper konflikter. Hadde den norske ledelsen vært kjent med de to folkegruppenes historikk, hadde en slik hendelse blitt unngått.

6.1.4 Innleide vs. faste ansatte, og entall vs. flertall

Alle informantene skiller mellom innleide og fast ansatte, når de refererer til østeuropeiske arbeidstakere. De mener at det lettere er å integrere, lære opp og følge opp østeuropeiske arbeidstakere som er fastansatte, enn de som er innleide.

I intervjuene med den norske ledelsen har det kommet fram at språk og kultur påvirker kommunikasjonen med østeuropeiske arbeidstakere mer når det gjelder innleide arbeidstakere enn når det gjelder fast ansatte. Dette skyldes flere faktorer.

For det første kommer som regel de innleide arbeidstakerne i store grupper, der noen få snakker godt engelsk. De lager egne arbeidslag, og de isolerer seg fra de andre medarbeiderne.

Den norske ledelsen mener det lettere er å integrere og følge enkelte arbeidere opp, enn å integrere og ha kontroll på store grupper østeuropeiske arbeidstakere. Innleide østeuropeiske arbeidstakere representerer en større risiko for norske virksomheter enn faste ansatte gjør, mener den norske ledelsen.

For det andre kommer de fleste innleide kun for en kort tidsperiode til Norge, noe som fører til at den norske ledelsen må starte HMS opplæringen fra null, i stedet for å starte opplæringen på et høyere nivå, som en av informantene påpeker.

Informantene i en av virksomhetene påpeker at intranettet og virksomhetens magasin er de viktigste kommunikasjonskanalene, men at innleide arbeidstakere ikke har tilgang til dem. En kan lure på om dette kan føre til at innleide arbeidstakere går glipp av viktig og nyttig informasjon.

Å komme til Norge for korttidsperioder fører også til at østeuropeiske arbeidstakere ikke får tid til å bli kjent med og føle seg integrert i virksomheten. En av informantene forklarer underrapporteringen blant østeuropeiske arbeidstakere, med at disse ikke føler ansvar for arbeidsplassen. Integrering av nye medlemmer i en virksomhet krever mer enn informasjon om hvilke arbeidsoppgaver disse har, men om å hjelpe nye medlemmer til å føle seg integrert i virksomhetens kultur (Eisenberg m.fl., 2009). *"Arbeidere som står utenfor den rådende kulturen, i stedet for å bli en del av den, vil lite sannsynligvis være så effektive eller så*

fornøyde med jobben, som de kunne vært³⁵" (Hess, 1993 i Eisenberg m.fl., 2009:123). Dette kan også forklare hvorfor de flinkeste østeuropeiske arbeidstakere *"med en gang de ser at det har begynt å minke på jobben, er de første som har fått seg en ny jobb"*, som en av informantene påpeker.

To informanter slår fast under intervjuene, at det er forskjell mellom østeuropeiske arbeidstakere. Arbeidstakerne fra det ene østeuropeiske landet, er flinkere til å arbeide og bedre til å følge HMS – kravene, enn arbeidstakerne fra det andre østeuropeiske landet. Et relevant spørsmål kan her være om informantene trekker en sterk konklusjon basert på feil vurderinger. Det viser seg at arbeidstakerne fra det landet informantene mener at arbeidstakerne er bedre og flinkere enn de andre, er fast ansatte i virksomheten.

Mesteparten av arbeidstakerne fra det andre landet, som informantene mener ikke er så flinke, er innleide. Samtidig er de fast ansatte fra det ene landet underrepresentert numerisk, og de innleide fra det andre landet er overrepresentert numerisk. Følgelig kan man her anta at informantenes oppfattelse skyldes antall østeuropeiske arbeidstakere og arbeidstakernes arbeidssituasjon, og ikke at arbeidstakerne tilhører til det ene landet eller det andre landet.

³⁵ Oversatt fra engelsk av forfatter

7. Konklusjon

Studiens problemstilling var å finne ut hvilke kommunikasjonsutfordringer i forhold til HMS, norske virksomheter opplever med ansatte og innleide østeuropeiske arbeidstakere, samt hvordan disse utfordringene henholdsvis oppfattes av ledelse og østeuropeiske arbeidstakere. Tre delspørsmål har blitt formulert i forsøket på å finne svar på problemstillingen. Delspørsmålene er relatert til tre dimensjoner: en språkdimensjon, en kunnskapsdimensjon og en kulturdimensjon.

Denne studien viser at språk, forståelse, kunnskap og kultur representerer utfordringer i forbindelse med kommunikasjon av HMS med østeuropeisk arbeidskraft, både som et enkelt element og som en sammensatt kombinasjon av to eller flere elementer. Disse faktorene er mer synlige når det gjelder kommunikasjon av HMS med innleide østeuropeiske arbeidstakere, som kommer i store grupper, og for korte tidsperioder. I tillegg, får de innleide ikke tilgang til de viktigste informasjonskanalene i virksomheten.

Både gruppen representert av de østeuropeiske arbeidstakerne og den norske ledelsen har en felles oppfattelse om at språk er en utfordring i kommunikasjonen generelt og i kommunikasjonen av HMS spesielt. Jo mer språkkunnskap i norsk eller engelsk de østeuropeiske arbeiderne har, jo mer gjenkjenner de at norsk språk er nøkkelen når det gjelder kommunikasjon med norske kollegaer og integrering i norske virksomheter.

HMS forståelse og kunnskap, er også utfordringer i kommunikasjonen av HMS med østeuropeiske arbeidstakere, men forfatteren mener at dette gjelder både østeuropeernes og den norske ledelses forståelse og kunnskap til HMS. Østeuropeiske arbeidere lærer det de får informasjon om. Studien viser at jo lengre ned man er i organisasjonen, jo mer fokus på sikkerhet og mindre fokus på helse og miljø er det i praksis, selv om HMS politikken og prosedyrene begge virksomhetene har, henviser til fokus på helse, miljø og sikkerhet. HMS blir dermed mer sikkerhet og mindre helse, miljø og sikkerhet.

Alle informantene har uttrykt å være opptatt av HMS, men under samtalene har det kommet fram at det var mer sikkerhet de var opptatt av. Intervjuene med østeuropeiske arbeiderne viser at disse fortsatt har lav kunnskap og forståelse for HMS, og at de ikke kjenner til rettighetene sine som arbeidstakere i Norge og i de norske virksomhetene.

Forfatteren mener at ledelsen må ha fokus på de tre faktorene, helse, miljø og sikkerhet, når de skal kommunisere HMS med østeuropeisk arbeidskraft. Så lenge de som skal formidle

HMS, ikke har tilstrekkelig forståelse for alt som HMS innebærer, kan ledelsen ikke forvente at organisasjonens medlemmer, norske eller utenlandske, skal ha den.

Dessuten kjenner østeuropeiske arbeidere ikke til sine rettigheter. Forfatteren mener at østeuropeiske arbeidstakerne også må få kommunisert hvilke rettigheter de har, ikke bare hvilke plikter de har.

Det er stort gap mellom hvordan de østeuropeiske arbeiderne og den norske ledelsen oppfatter kulturen og kulturforskjellene. Mens den norske ledelsen mener at kultur, og særlig østeuropeernes arbeidskultur er en utfordring i kommunikasjonen av HMS med østeuropeisk arbeidskraft, hevder østeuropeiske arbeidstakerne at kultur *"ikke er et problem"* når det gjelder kommunikasjon med den norske ledelsen og norske medarbeidere.

Tiltakene ledelsen har innført i de to virksomhetene i forhold til risikostyring, informasjon og opplæring, samt bruk av flere ressurser i forhold til å få informasjon, og i forhold til språk, gjør at risiko i forbindelse med bruk av østeuropeisk arbeidskraft reduseres. Dette gjelder særlig når arbeidstakerne utfører rutine arbeidsoppgaver som ikke trenger mye kommunikasjon, og så lenge disse rutinene er kjent og fungerer.

Med en gang rutinene er brutt, og noe nytt og uventet oppstår, øker risikoen for misforståelser, feilantakelser og feilbeslutninger. Det er i slike situasjoner man gjenkjenner hvor viktig rolle kommunikasjon spiller, for å komme ut av en faresituasjon.

Østeuropeiske arbeidstakere påvirker virksomhetens kultur positivt i og med at virksomhetens egne ansatte blir utfordret i seg selv med å forholde seg til en annen kultur, samtidig som at man må prate om HMS krav og regler når man skal utføre arbeidet sikkert, på en annen måte enn man er vant til.

Intervjuene med østeuropeiske arbeidstakerne har vist at østeuropeiske arbeidstakere følger sikkerhetsreglene fordi de er redde for at de skal få straff hvis de ikke gjør det. Ledelsen må være bevist på at kommunikasjon av HMS ikke må handle om å få straff dersom man ubevisst bryter en regel, men om hva man må gjøre for å få det riktig. Dette gjelder både når ledelsen skal kommunisere HMS med østeuropeisk arbeidskraft, og med norske eller andre utenlandske arbeidstakere.

I en framtidig forskning, hadde forfatteren ønsket å se på hvordan de norske arbeidstakerne oppfatter kommunikasjonen av HMS i disse to virksomhetene, og hvilken betydning begrepet *HMS* har for dem, sammenlignet med østeuropeiske arbeidstakere.

Da mener forfatteren at det ville vært lettere å se hvorfor de østeuropeiske arbeidstakerne i disse to virksomhetene fortsatt har lav kunnskap og lav forståelse av HMS. Et mulig spørsmål hadde vært om den fortsatt lave kunnskapen og forståelsen av HMS østeuropeiske arbeidstakerne har, skyldes hva den norske ledelsen kommuniserer i forbindelse med HMS, eller om det skyldes de kommunikasjonsutfordringene som har blitt presentert i denne oppgaven.

8. Referanser

Aakervik, R. U. (1992): **Fremmed på jobben? Innvandrerne og arbeidslivet.** Tiden Norsk Forlag. Oslo.

Aase, T.H. & Fossåskaret, E. (2007): **Skapte virkeligheter.** Universitetsforlaget.

Antonsen, S (2009): **Safety Culture Theory, Method and Improvement.** Doctoral theses at NTNU.

Arbeidsmiljøloven (Lov om arbeidsmiljø, arbeidstid og stillingsvern m.v.)

Aven, T. m.fl. (2004): **Samfunnssikkerhet.** Oslo:Universitetforlaget 2. opplag

Bantz, C.R.(1983): **Naturalistic Research Traditions.** I Putnam, L.L. & Michael E. Pacanowsky, M.E.(1983): **Communication and Organizations - An Interpretive Approach.** Sage Publications/ Beverly Hills/London/New Deli

Barge, J.K. (2005): **Leadership: Communication Skills for Organizations and Groups.** Boston: St. Martin` s Press

Blaikie, N. (2000): **Designing social research.** UK. Polity Press

Bormann, E.G. (1983): **Symbolic Convergence – Organizational Communication and Culture.** I Putnam, L.L. & Michael E. Pacanowsky, M.E.(1983): **Communication and Organizations - An Interpretive Approach.** Sage Publications/ Beverly Hills/London/New Deli

Boyesen, M. (2003): **Risikopersepsjon. En innføring i fagfeltet.** Direktoratet for sivil beredskap.

Brinkmann, J. (1996): **Tverrkulturelle perspektiver som undervisningsfag.** I Brinkmann, J. og Eriksen, T.H. (1996): **Verden som møteplass. Essays om tverrkulturell kommunikasjon.** Fagbokforlaget. Bergen.

Brislin, R.W. (2000): **Understanding Culture's Influence on Behavior.** Fort Worth: Wadsworth 2nd. Ed.

Busch, T. & Vanebo, J. O. (2003): **Organisasjon og ledelse. Et integrert perspektiv.** 5. utgave. Universitetforlaget

Clampitt, P.G. (2005): **Communicating for Managerial Effectiveness.** 3rd edition, Thousand Oaks, CA: Sage Publishers

Cooper, M.D. (2000): **Towards a Model of Safety Culture.** Safety Science no. 36, 111-136.

Dahl, Ø. (2001): **Møter mellom mennesker. Interkulturell kommunikasjon.**
Oslo: Gyldendal akademisk

Dahl, Ø. (2006): **Bridges of Understanding. Perspectives on Intercultural Communication.** I Dahl, Ø., Jensen, I., Nynäs (eds.) (2006): **Bridges of Understanding. Perspectives on Intercultural Communication.** Unipub forlag. Oslo Academic Press.

Deetz, S.A. (2001): **Conceptual Foundations.** I Jablin F.M. & Linda L. Putnam L.L (2001): **The New Handbook of Organizational Communication Advances in Theory, Research, and Methods.** Sage Publications, Inc.

Deetz, S.A. & Kersten, A. (1983): **Critical Models of Interpretive Research.** I Putnam, L.L. & Michael E. Pacanowsky, M.E. (1983): **Communication and Organizations - An Interpretive Approach.** Sage Publications/ Beverly Hills/London/New Deli

Drottz-Sjöberg, B.-M. (2003): **Current Trends in Risk Communication: Theory and Practice.** Directorate for Civil Defence and Emergency Planning.

Drottz-Sjöberg, B.-M. & Sjöberg L. (2003): **Hur upplever vi teknikens risker?** I Grimvall, G., Jacobsson, P. og Thedeen, T. **Risker i Tekniska System** (Kap. 17: 315-338). Stockholm: Studentlitteratur.

Eisenberg, E.M., Goodall Jr. H.L. & Trethewey, A. (2009): **Organizational communication. Balancing Creativity and Constraint.** 6th. Edition. Bedford / St. Martin`s. USA

Eisenberg, E.M & Riley, P. (2001): **Organizational Culture.** I Jablin F.M. & Linda L. Putnam L.L (2001): **The New Handbook of Organizational Communication Advances in Theory, Research, and Methods.** Sage Publications, Inc.

Eisenhardt, K.M. (1989): **Building Theories from Case Study Research.** Stanford University. I **Academy of Management. The Academy of Management Review** (1989), vol. 14, Nr. 4, side: 532-550.

Erlien, B. (2003): **Intern kommunikasjon - Planlegging og tilrettelegging,** 3. Utgave, Universitetforlaget

Fafo-rapport 2007:03 (Ødegård, A.M., Aslesen, S., Bråten, M og Eldring, L.): **Fra øst uten sikring? EU-utvidelsen og HMS-konsekvenser på norske bygge- og anleggsplasser.** Nettutgave: <http://www.fafo.no/pub/rapp/20003/index.htm>

Fafo – rapport 2008: 502 (Dølvik, J.E. og Eldring, L.): **Arbeidsmobilitet fra de nye EU-landene til Norden – utviklingstrekk og konsekvenser.** TemaNord 2008:502. Nordisk Minsterråd, København 2008.

Feldman, M.S. (1995): **Strategies for Interpreting Qualitative Data.** Qualitative research methods series. Volume 33. University of Michigan. Sage Publication.

Fiske, J.(1990): **Introduction to communication studies.**, 2nd edition, Routledge Taylor & Francis Group London and New York

Forskrift om systematisk helse-, miljø- og sikkerhetsarbeid i virksomheter
(Internkontrollforskriften) , (1996)

Fontana A. & Frey, J. (1994): **Interviewing. The Art of Science.** I Denzin N. og Lincon, Y.(1994): **Handbook of Qualitative Research.** Sage Publication, Inc, USA, side: 361 – 377.

Fossåskaret, E. m.fl.(1997): **Metodisk feltarbeid, Produksjon og tolkning av kvalitative data.** Oslo: Universitetsforlaget.

Grenness, C.E. (1999): **Kommunikasjon i organisasjoner. Innføring i kommunikasjonsteori og Kommunikasjonsteknikker.** Abstract forlag as, Oslo.

Gullestrup, H. (2006): **Cultural Analysis – towards cross-cultural understanding.** Aalborg Universitetsforlag. Narayana Press, Danmark 2006.

Hackman M. Z & Johnson C.E. (2004): **Leadership – A communication perspective.** fourth edition, Waveland press inc. USA

Hoecklin, L. (1994): **Managing cultural differences. Strategies for Competitive Advantage.** England

Hofstede, G. & Hofstede, G.J. (2005): **Cultures and organizations. Software of the Mind. Intercultural Cooperation and Its Importance for Survival.** USA

Hollis, Martin (1995): **The Philosophy of Social Science: An introduction.** Cambridge: Cambridge University Press.

Hovland, L. & Stokland, K (2007): **Utenlandsk arbeidskraft.** Elforlaget. NELFO 2007

Jacobsen, D.I.(2005): **Hvordan gjennomføre undersøkelser? Innføring i samfunnsvitenskapelig metode.** Høyskoleforlaget, 2. utgave.

Karlsen, J.E. (1990): **Pegasus og sigarkassen. Myter og symbolisk ledelse i oljevirkosomheten.** Oslo:Universitetforlag

Karlsen, J.E. (2007): **Ledelse av helse, miljø og sikkerhet.** 2. opplag. Fagbokforlaget

Kvale, S. (1997): **Det kvalitative forskningsintervju.** Gyldendal Akademisk. 9. opplag 2006.

Kreps G.L. (1983): **Using Interpretive research. The Development of a Socialization Program at RCA.** I Putnam, L.L. & Michael E. Pacanowsky, M.E.(1983): **Communication and Organizations - An Interpretive Approach.** Sage Publications/ Beverly Hills/London/New Deli

Moshuus, G.H. & Smedal, G.H.(1998): **Rekruttering av innvandrere til offentlig sektor i de nordiske landene. Barrierer, tiltak og handlingsplaner.** TemaNord Migration.

Pervin, L.A. (1984) i Kvale, S.(1997): **Det kvalitative forskningsintervju.** Gyldendal Akademisk. 9. opplag 2006.

Pidgeon, N. m. fl. (1992): **Risk Perception. In Royal Society, Study Group on Risk Assessment, Analysis, Perception and Management.** Kap. 5, s. 89-135. Royal Society, London.

Putnam, L.L (1983): **The interpretive perspective - An Alternative to Functionalism.** I Putnam, L.L. & Michael E. Pacanowsky, M.E.(1983): **Communication and Organizations - An Interpretive Approach.** Sage Publications/ Beverly Hills/London/New Deli

Ragin, C.C. (1994): **Constructing Social Research.** Pine Forge Press. A Sage Publications Company.

Reason, J. (1997): **Managing the risks og Organizational Accidents.** Aldershot: Ashgate Publishing Limited

Schein, E.H.(1987): **Organisasjonskultur og ledelse. Er kulturendring mulig?** Mercuri Media Forlag, Oslo.

Schein, E.H. (1992): **Organizational culture and ledearship.** 2nd. Edition, Jossey- Bass Publishers. San Francisco

Stake R.E. (1994): **Case Studies.** I Denzin N. og Lincon, Y.(1994): **Handbook of Qualitative Research.** Sage Publication, Inc, USA, side: 236 – 248.

St. meld. Nr. 19 (2003-2004): **Et velfungerende arbeidsmarked.** <http://www.regjeringen.no>.

Weick, K.E.(1983): **Organizational communication: Toward a Research Agenda.** I Putnam, L.L. & Michael E. Pacanowsky, M.E.(1983): **Communication and Organizations - An Interpretive Approach.** Sage Publications/ Beverly Hills/London/New Deli

Weyman, A. K. & Kelly, C. J. (1999): **Risk perception and risk communication: A review of literature.** Health and Safety Laboratory, Broad Lane, Sheffield.

Yin, R.K.(1981): **The Case study as a Serious Research Strategy. I Knowledge: Creation, Diffusion, Utilization** (1981), Vol. 3, Nr. 1, side: 97-114. Sage Publications, Inc.

Yin, R.K. (2003): **Case study research. Design and Methods.** 3rd. Edition. Sage Publications Inc.

Linker:

Utlendingsdirektoratet: www.udi.no

FAFO: www.faf.no

Landsorganisasjonen i Norge: www.lo.no

Lovdata: www.lovdata.no

9. Vedlegg

9.1 Intervjuguide for bedriftsledelsen

Generelle spørsmål

- Spørsmål 1.** Nasjonalitet
- Spørsmål 2.** Hva stilling har du i bedriften?
- Spørsmål 3.** Har din bedrift brukt østeuropeisk arbeidskraft fra de nye EU-land i de siste 6 månedene? (arbeidskraft inneholder her både ansatte og innleide arbeidstakere)
- Spørsmål 4.** Hvilke (t) land kommer arbeidstakere i hovedsak fra?
- Spørsmål 5.** Er de faste ansatte i bedriften eller innleide?
- Spørsmål 6.** Hva jobber de østeuropeiske arbeidere med? Hva stilling har de i bedriften?
- Spørsmål 7.** Hva har det viktigste motivet vært for bedriftens for bruk av arbeidskraft fra Øst-Europa?
- Spørsmål 8.** Har du eller har du hatt direkte underordnede fra de nye EU-land? Hvis ja, kan du fortelle meg litt om din erfaring med dem?

Informasjon og kommunikasjon

- Spørsmål 1.** På hvilket nivå ligger østeuropeiske arbeidernes kunnskap om HMS når de begynner å jobbe i bedriften?
- Spørsmål 2.** Er det behov for ekstra opplæring i HMS, når det gjelder østeuropeiske arbeidere?
- Spørsmål 3.** Hvordan får arbeiderne (både fast og innleide) HMS- opplæring i din bedrift?
- Spørsmål 4.** Hvor ofte skjer det HMS opplæring til ansatte? Holdes spesielle kurs til arbeidstakere med utenlandsk bakgrunn?
- Spørsmål 5.** Hvordan blir arbeiderne kjent med hvilke normer og verdier som er viktige i deres organisasjon?
- Spørsmål 6.** Hva gjør dere for å sikre at informasjonen og/eller arbeidsoppgaven er forstått og oppfattet på riktig måte?
- Spørsmål 7.** Hva er det offisielle språket i bedriften?
- Spørsmål 8.** Kan utenlandske arbeidstakerne norsk og/eller engelsk?

- Spørsmål 9.** Har det vært behov for å oversette av HMS-regler/ HMS-håndbøker?
- Spørsmål 10.** Bruker de morsmål når de jobber sammen med kolleger fra samme landet? Hvordan kommuniserer de med norske medarbeidere?
- Spørsmål 11.** Føler du at østeuropeiske arbeiderne får tilstrekkelig informasjon til at arbeidet kan utføres på en tilfredsstillende måte?
- Spørsmål 12.** Hvilke informasjonskanaler bruker dere for å informere arbeiderne generelt og de østeuropeiske arbeiderne spesielt?
- Spørsmål 13.** Hva slags tilbakemeldinger får dere fra østeuropeiske arbeiderne?
- Spørsmål 14.** Har dere opplevd/opplever dere misforståelser på arbeidsplassen?
- Spørsmål 15.** Har dere opplevd/opplever dere kulturforskjeller?
- Spørsmål 16.** Kan du beskrive en konkret hendelse og hva dere har gjort?

Arbeidskultur og innstillingen til arbeid

- Spørsmål 1.** Hva har de største utfordringene vært for bedriften i.f.m bruk av østeuropeisk arbeidskraft?
- Spørsmål 2.** Hvordan forholder østeuropeiske arbeiderne seg til HMS – reglene i bedriften? Er de flinke å følge reglene? Er de flinke å bruke sikkerhetsutstyr?
- Spørsmål 3.** Hva karakteriserer østeuropeiske arbeiderne?
- Spørsmål 4.** Har bruk av østeuropeisk arbeidskraft skapt farlige situasjoner? Hvis ja, hva tror du at dette skyldes til?
- Spørsmål 5.** Er de østeuropeiske arbeiderne overrepresentert når det gjelder skader og arbeidsulykker på arbeidsplassen? Har dere lagt en oversikt over dette? Hvis nei, hvorfor ikke?
- Spørsmål 6.** Innebærer bruk av østeuropeisk arbeidskraft høyere risiko?
- Spørsmål 7.** Hvordan påvirker bruk av østeuropeisk arbeidskraft bedriftens kultur og HMS?
- Spørsmål 8.** Har det vært nødvendig å innføre tiltak i bedriften som følge av bruk av østeuropeisk arbeidskraft? Kan du nevne noen tiltak?
- Spørsmål 9.** Er det noe annet du ønsker å tilføye?

9.2 Intervjuguide for arbeidstakere

Generelle spørsmål

- Spørsmål 1.** Nasjonalitet
- Spørsmål 2.** Kommer du fra by eller landsby?
- Spørsmål 3.** Hva utdanning har du?
- Spørsmål 4.** Når kom du til Norge?
- Spørsmål 5.** Er du bosatt eller ønsker du å bosette deg og evt. din familie i Norge?
- Spørsmål 6.** Hva har grunnene/motivene vært for å søke arbeid i Norge?
- Spørsmål 7.** Har du jobbet i andre land enn ditt hjemland før du kom til Norge? Hvis ja, hvilke(t) land?
- Spørsmål 8.** Hvor lenge har du jobbet i Norge?
- Spørsmål 9.** Er denne bedriften din første arbeidsplass i Norge?
- Spørsmål 10.** Hvis ”nei” på det forrige spørsmålet, hvor mange andre plass du har jobbet i Norge og hva stilling hadde du?
- Spørsmål 11.** Når begynte du å jobbe i denne bedriften?
- Spørsmål 12.** Er du fast ansatt eller innleid?
- Spørsmål 13.** Hva stilling har du i bedriften?
- Spørsmål 14.** Hva har det første inntrykket du har fått av arbeidsplassen?
- Spørsmål 15.** Kan du fortelle meg om dine erfaringer med bedriften? Hva har de største utfordringene vært i.f.m. å jobbe i denne bedriften?

Spesifikke spørsmål

- Spørsmål 1.** Hva lags forhold har du med medarbeiderne dine og lederen?
- Spørsmål 2.** Hvem tar du først kontakt med først hvis det skjer uønskede hendelser?
- Spørsmål 3.** Tar du direkte kontakt med sjefen hvis det er noe du vil snakke med han/henne om?
- Spørsmål 4.** Jobber du sammen med arbeidere fra ditt hjemland eller nordmenn?
- Spørsmål 5.** Hva språk bruker du når du jobber sammen med kolleger fra ditt hjemland?
- Spørsmål 6.** Har du opplevd problemer på jobben som f. eks. språk, arbeid, kulturforskjeller? Hvis ja, kan du eksemplifisere?
- Spørsmål 7.** Har du fått språkkopplæring i norsk eller engelsk? På jobb eller på en annen måte?

- Spørsmål 8.** Har du fått HMS opplæring i bedriften? Hvis ja, på hvilket språk?
- Spørsmål 9.** Hvordan får du informasjon om sikkerhet?
- Spørsmål 10.** Har du fått opplæring om hvordan du skal bruke forskjellige arbeidsverktøy?
- Spørsmål 11.** Er det vanskelig å følge bedriftens HMS - kraver?
- Spørsmål 12.** Har du blitt informert om å bruke rapporteringsskjema eller andre skjemaer i.f.m. arbeidet ditt?
- Spørsmål 13.** Har du opplevd en konkret situasjon når det har oppstått misforståelser?
- Spørsmål 14.** Hvis ja, kan du beskrive den?
- Spørsmål 15.** Hvordan fungerer HMS i ditt hjemland? Opplever du noen forskjeller i Norge?
- Spørsmål 16.** Er det noe annet du ønsker å tilføye?