

## **PROJEKT OM FÖRFÖRSTÅELSE OCH ATTITYDER O ARBETSLIVET MED SÄRSKILD HÄNSYN TILL SKYDDSFRÅGOR**

JENS ALLWOOD  
GÖRAN FRANKER  
DORA KÓS-DIENES

### **1. BAKGRUND**

Invandrade arbetares språkproblem försvårar ett effektivt arbetarskydd i företagen. Men minst lika viktigt som språket för förståelsen är den kulturella bakgrunden. För att få med invandrarna i arbetsmiljösamarbetet krävs ökade kunskaper om denna i arbetarskyddsorganisationen i företagen.

Attityder till arbetsplatsens till företaget, syn på arbetet, uppfattningar om risktagande kan påverka förmågan och benägenheten att följa skyddsföreskrifter. Kulturspecifika beteendemönster, såsom förhållandet till ovanliga" arbetskamrater va till funktionärer, vana eller ovana att offentligt uppträda på möten o d kan också främja eller hindra att man påtalar dåliga förhållanden i arbetsmiljön.

Medvetenhet om och förmåga att hantera förståelseproblem i kommunikation mellan människor med olika kulturell bakgrund är därför av stor vikt såväl inom som utom Sveriges för människor inom många olika verksamhetsgrenar och på många olika nivåer, både i privatlivet och i arbetsmiljön.

Både människor med dålig och med relativt god behärskning av uttal, ordförråd och grammatik tolkar ofta vad som sägs på fullständigt olika sätt beroende på vilka attityder, förväntningar och uppfattningar om verkligheten de har.

En arbetare, som är angelägen att använda skyddsutrustning, kan av en grupp betraktas som en förnuftig människa som betar sig ansvarsfullt samtidigt som han för den andra gruppen med annorlunda kulturbakgrund kan tyckas vara en fegis som är rädd för arbetets "naturliga risker". Att klaga på dålig arbetsmiljö kan tolkas positivt som att man tillvaratar sina och andra medarbetares intressent men också negativt, som gnäll av en "pjoskig" person eller otacksamhet från en invandrare.

De normer och uppfattningar om verkligheten vi uppfostras med har på ett djupgående sätt influerat hur vi tolkar vad andra människor säger. De hör till den fond av information, som utgör en förutsättning för normal språklig kommunikation, som inom en kulturgemenskap tas för given, och därför aldrig behöver uttryckas i ord.

Men att dessa uppfattningar och normer inte uttrycka i ord betyder inte på något sätt att de inte är viktiga för språklig kommunikation. Vi överför hela tiden mycket mer information till varandra än vi i "klartext" uttrycker i ord. Att förstå vad andra säger är att koppla ihop det som sägas med förväntningar, attityder och annan information vi redan har lagrad. Ett enda ord eller en gest kan därför räcka för att aktivera och därmed överföra mycket mer information än vad som i inskränkt bemärkelse förknippas med bara själva ordet eller gesten.

Kommunikationens form är också en viktig faktor för ett lyckat samarbete. Det har betydelse framför allt i arbetslivet där både skriftlig och muntlig kommunikation förekommer, t ex i organisations- eller arbetemiljöfrågor. I vissa kulturer är man mer van vid skriftlig informationsmedan man i andra förväntar sig ett personligt samtal, eller en konkret demonstration med bilder (eller i verkligheten med realia).

De traditionella könsrollerna i en kultur påverkar också det kommunikativa beteendet. I vissa kulturer blir kvinnor mer tillbakadragna än män. De tar inte initiativet och vägrar att uppträda och tala om sina problem men kanske förväntar att männen i omgivningen (t ex på arbetsplatsen) "tar hand" om dem och sköter t ex arbetsmiljön.

För att kunna välja den lämpligaste kommunikationsformen bör man alltså få kunskap om målgruppens attityd till kommunikationsmedium. Passar t ex skriftliga broschyr-liknande (d v s opersonliga, officiella) meddelanden eller är direkt muntlig kontakt att föredra. I vissa kulturer får den skriftliga formen större respekt, medan broschyren hos andra omedelbart väcker en vis skeptis. Ett meddelandes värde kan också bedömas på grundval av den person, som framför det. Användningen av telefon - som i Sveriges jämfört med många andra länder är utomordentligt vanlig - kan också kännas främmande för vissa grupper. Detta leder till att man hellre låter ett problem förbli olöst än att man ringer till vederbörande person. Behovet av en personlig kontakt är helt enkelt starkare för vissa grupper än för andra.

Möjligheterna till förståelse i språklig kommunikation är i hög grad bunden till frågan om hur lika eller olika de kommunicerandes förförståelse (d v a attityder, förväntningar, uppfattningar om verkligheten) är. Förståelseproblem uppstår nästan alltid när stora skillnader finns i förförståelse och problemen blir oftast som värst när man inte är medveten om att skillnader finns. De kan då leda till att kommunikationen avbrytas, fördomar bildas, konflikter uppstår och att meddelanden inte når sina målgrupper och att därmed samarbetet blir omöjligt.

Särskilt stora är naturligtvis riskerna för förståelseproblem i kommunikation mellan människor med olika kulturell bakgrund. Vi tror därför att det är av stor vikt att försöka ta fram information om de skillnader i förförståelse som kan beräknas påverka möjligheterna till förståelse vid kommunikation mellan människor med olika kulturell bakgrund.

## 2. PROJEKTETS SYFTE OCH BETYDELSE

Vår arbetshypotes kan formuleras så här: brister i tvärkulturell kommunikation beror i mycket hög grad på brister i förståelse av kommunikationspartnerna kultur vilket bara delvis kan förklaras av bristande språkkunskaper. Jämförande språkvetenskapliga studier som enbart handlar om skillnader och likheter mellan svenska och andra språk kan inte förväntas underlätta samförstånd mellan olika grupper om de inte kompletteras med jämförande studier av de uppfattningar och attityder som utgör en bakgrund för kommunikationen. Medan en lång rad jämförande språkstudier har gjorts genom tiderna, saknas fortfarande pålitliga och vetenskapligt grundade analyser om skillnader och likheter mellan grundläggande attityder inom olika kulturer.

Projektets syfte är att kartlägga skillnader i uppfattningar, normer och värderingar som kan beräknas spela roll vid kommunikation över kulturgränser. Sådana skillnader kan leda till störningar i förståelseprocessen, som ackumuleras och är svåra att upptäcka eftersom de är knutna till saker man tar för givet och oftast inte talar om. Man märker oftast avvikelser från de normer som styr språkliga uttrycks men man uppfattar inte lika lätt avvikelser i de normer och värderingar som utgör bakgrunden för förståelse.

Dessa normavvikelser påverkar invandrararbetares förmåga och benägenhet att tillgodogöra sig skyddsföreskrifter eller annan information rörande arbete och arbetsmiljö och försvårar samarbetet för en tillfredsställande arbetsmiljö.

Vår hypotes är att kulturellt betingade skillnader i beteendemönster, vanor och värderingar gällande arbete och fritid, gällande ansvarsfördelning mellan arbetstagare och arbetsgivare etc är intimt förknippade med en del av de konkreta problem som idag förekommer gällande t ex hållning till arbetsmiljö- och skyddsfrågor. Några punkter som bör klarläggas i detta hänseende är bl a:

- åsikt om arbetets roll i livet (jobba för att överleva, överleva för att jobba)
- attityder till sjukskrivning
- attityder till risktagande, olycksfall (Guds vilja, etc)
- förväntningar på arbetsgivare - undergivenhet, opposition, lojalitet, etc
- attityder till skriftlig resp muntlig information
- åsikt om vems information man litar på
- attityder till tolk
- delaktighet i föreningsarbete, förmåga att klara föreningsrutiner
- syn på engagemang i Sverige
- kunskap om skyddsföreskrifter
- i vilka sammanhang får kvinnor föra sin egen talan eller ej
- uppfattning om könsroller
- syn på att framföra klagomål gällande t ex skyddsföreskrifter
- tillit eller skepsis till myndigheter, funktionärer, företagsledningen
- syn på vad som krävs för umgänge
- isolering av olika kulturella grupper i arbete resp i fritid

- sammanhållning av etniska gruppers lojalitet till gruppens kulturella mönster
- livsåskådning p g a religion, etc

Kunskap om dessa och liknande frågor bör leda till bättre möjligheter för en lyckad kommunikation över kulturgränser i arbetslivet och mera specifikt till bättre möjligheter att genomföra skyddsåtgärder på arbetsplatser med mycket invandrare anställda.

### **3. PROJEKTETS MÅLSÄTTNINGAR**

#### **3.1. Målsättningar**

Projektet kommer huvudsakligen att vara inriktat på problem gällande skyddsfrågor i arbetslivet som har sin grund i olikheter i kulturbakgrund. Dens främsta mål blir att diagnostisera vilka problemen är och varför de förekommer. Det ingår även i målsättningen att komma med förslag till lösningar.

I ett andra steg, som alltså inte ingår i det föreliggande projektets kan man tänka sig ett genomförande av vissa av förslagen med en därpå följande utvärdering.

#### **3.2. Begreppet skyddsfråga**

Eftersom projektet skall inriktas mot skyddsfrågor anger vi här kortfattat vår syn på begreppet skydd. Med skydd avser vi åtgärder i form av regler för beteende, miljö eller utrustning som förhindrar att människor blir sjuka eller skadas. I en vidare bemärkelse är skydd relaterat till sådana åtgärder som ökar människors hälsat trivsel och välbefinnande. Skyddsfrågor omfattar på så sätt allt ifrån den fysiska miljön (t ex kemiska hälsorisker, maskiner, byggnadsställningars buller, temperatur) till den psykosociala miljön (t ex rengöringsmöjligheter, rastmöjligheter, arbetstider, delaktighet och samarbete).

#### ***3.3. Några problem som kan uppkomma i arbetarskyddet p g a olikheter i språk- och kulturbakgrund***

Nedan exemplifierar vi några av de typer av problem vi tänker undersöka i projektet.

##### ***3.3.1. Information om skyddsarrangemang och föreskrifter***

Vilken typ av information finna tillgänglig i skrift och på vilka språk finna den? Vem har författat informationen? Vem använder informationen? Vad ger användningen av informationen för resultat?

Vilken typ av information finna tillgänglig i muntlig form? På vilka språk och av vem ges sådan informations t ex arbetskamrater eller skyddsombud, svenskar eller invandrare? Vad ger muntlig information för resultat i jämförelse med skriftlig? Används video, film eller ljudband för information? På vilka språk? Av vem och med vilket resultat?

### **3.3.2. *Initiativ till förändringar och förbättringar***

Vem kommer med förslag till förändringar eller förbättringar av skyddsfrågor? Vilka kanaler använda (t ex skrift eller muntligt samtal), och vem kontakter förslagsställarna när de har förslag till förändringar eller förbättringar?

### **3.3.3. *Efterlevnad och upprätthållande av skyddsföreskrifter***

Vilka skyddsföreskrifter efterleva och upprätthåller versus efterleva och upprätthålla inte? Finna det skillnader mellan olika etniska grupper i detta avseende?

### **3.3.4. *Trivsel, delaktighet och kontakt (=psykosociala frågor)***

Om vi inkluderar åtgärder som leder till trivsel, delaktighet och kontakt, finna det i så fall olika åsikter i olika grupper om vilka dessa åtgärder är?

## **3.4. Möjliga förklaringar till varför problem uppstår (med grund i kulturolikheter)**

### **3.4.1. *Förståelse***

En mycket grundläggande faktor är förståelsen av den skriftliga eller muntliga information som finna att tillgå om skyddsåtgärder. Brist på förståelse och missförstånd kan naturligtvis lätt leda till att skyddsföreskrifter inte följas.

### **3.4.2. *Attityder***

En annan grundläggande faktor är de attityder man har till skyddsföreskrifter eller till saker som är relaterade till skyddsföreskrifter. Här är det viktigt att inse att flera olika sorters attityder kan vara av betydelse. Se ovan sid. 3.

### **3.4.3. *Beteende***

En tredje faktor är olikheter i vanor och beteende. En skyddsföreskrift är lättare att följa om man sedan gammalt varit van att ta skyddshänsyn. Ovana vid skyddsfrågor innebär att det blir svårare att följa skyddsföreskrifter.

## **4. METOD**

Undersökningen sker i fyra steg:

a) *Deltagarobservation och intervjuer* på ett antal arbetsplatser som utvalts på grundval av risktyper och vilka invandrargrupper som anställts. Information vi får fram i besök vid företag och intervjuer med arbetare, skyddsombud och arbetsledare bildar bakgrund för en enkätundersökning (b). Intervjuer bandinspelas och analyseras.

b) *Enkäter* utarbetas och skickas ut till 10 etniska (invandrar) grupper. Målet är att få en övergripande bild om gruppernas attityder till företeelser som är relevanta i deras kommunikation och samarbete med människor med annan kulturell bakgrund än deras egen. Enkäterna förser undersökningen med ett jämförbart material för alla målgrupper, där svaren kan bearbetas med statistiska metoder. Resultaten förväntas ge oss mätbara värden på de parametrar som vi på grundval av tidigare erfarenhet och observationer vill undersöka.

c) *Djupintervjuer*, där informanterna kan ge en mer fullständig förklaring till sina svar samt ta upp ämnen som de själva känner relevanta för sina arbets- och levnadsvillkor i det svenska arbete- och samhällslivet. Den information vi får av intervjuerna kommer att sammankopplas med enkätsresultaten.

d) I en sista etapp vill vi spela in några *samtal* för att se hur kulturella skillnader kommer till uttryck i fria samtal. Samtalen ska inledas med en kort presentation av något fall ( t ex från arbetslivet) som på ett naturligt sätt framkallar attitydyttringar hos individer. Vårt hypotes är att missförstånd och attitydskillnader i tvärkulturella samtal kommer att vara förutsägbara. Analysen av samtalen kommer på så sätt att fungera som ett slaga kontroll om vi har lyckats hitta de punkter där värderingar och attityder är olika och kan leda till förståelseproblem.

## II. PROJEKTRAPPORT

### FAAS - PROJEKTET RAPPORT I

Rapport från deltagarobservation och intervjuer på arbetsplatser

Enligt den plan som uppgjorts för projektet (se ovan a 9 - 10), utgörs projektarbetets första fas av deltagarobservation och intervjuer på arbetsplatser., Nedan ger vi en presentation av uppläggningsen av arbetet och de resultat det gett.

Materialet presenteras under följande rubriker:

1. Syfte med observationer och intervjuer
2. Urvalet av företag
3. Kontakten med företagen
4. Språkkunskaper och språksvårigheter
5. Bedömning av språkkunskaper
6. Språksvårigheter och arbetarskydd
7. Attityder till skyddsfrågor
8. Sammanfattning
9. Nästa steg

#### **1. SYFTE MED OBSERVATIONER OCH INTERVJUER**

Som en inledande undersökning genomförde vi deltagarobservationer och intervjuer på ett antal urvalda företag. Syftet med detta var flerfaldigt. Dels ville vi kartlägga förhållandena på företagen i stort med inriktning på skyddsfrågor för att på så sätt få en inblick i vilka problem som förekom i det sammanhanget. Särskilt intresserade var vi av att få reda på hur olika kategorier av anställda ser på sådana problem. Dels ville vi också få en mer konkret erfarenhet av hur skyddsarbetet utformas praktiskt på de olika företagens och hur det anpassas till de olika företagens behov och resurser.

Ett ytterligare syfte med arbetet var att få erfarenheter, synpunkter och intryck som kan vara oss till hjälp i projektets nästa etapp, där vi på allvar vill börja närma oss problematiken kring skillnader i attityder och förförståelse mellan olika kulturella grupper. Ett av projektets huvudsyften är att försöka kartlägga bakgrunden till att skillnader och problem gällande förförståelse uppkommer när information skall kommuniceras från en kulturgrupp till en annan.

## 2. URVALET AV FÖRETAG

Urvalet av företag baserade sig på att vi dela eftersträvade en spridning till olika branscher och dela en variation i storlek. På så sätt blev också olika typer av risker representerade. Naturligtvis måste företagen också ha invandrare anställda. En sammanställning av företagen framgår av Tabell 1.

I fråga om företagens storlek använde begreppen små «200 anställda), medelstora (200-1 000 anställda) och stora (>1 000 anställda). För mycket små företag blir denna gruppering väl grovs och i de fallen använde beteckningen "mycket litet" som avser företag med mindre än 10 anställda. (Se Boswell 1972, Bolton Committee Research Report 1971.)

BRANSCH	STORLEK	INVANDRARE %	I ETNISKA I GRUPPER
01 Verkstads- mekanisk	stort	?	finländare jugoslaver turkar greker
02 Verkstads- mekanisk	stort	20	finländare greker turkar engelsmän jugoslaver ungrare
03 Verkstads- mekanisk	stort	?	finländare jugoslaver turkar iranier afrikaner danskar italienare filippiner irakier polacker lat.am. greker vietnameser
04 Verkstads- mekanisk	stort	30	finländare jugoslaver danskar ungrare
05 Livs- medel	medelstort turkar	30	jugoslaver  finländare polacker danskar
06 Textil	litet	10	finländare jugoslaver ungrare nord.medb.
07 Sanering	litet	50-60	finländare jugoslaver polacker



BRANSCH	STORLEK	INVANDRARE %	I ETNISKA I GRUPPER
08 Städning	stort	80	lat.am. greker jugoslaver afrikaner turkar
09 Hotell	mycket litet	60	finländare greker jugoslaver Cap Verde norrmän polacker
10 Trafik	stort	25	finländare jugoslaver fransmän norrmän turkar engelsmän ungrare pakistanier indier lat.am. danskar tyskar afrikaner kineser USA medb.

Tabell I

Värdena för invandratäthet är mycket ungefärliga. Med invandrare avses här person som har annat språk än svenska som förstaspråk och inte tillhör någon av de traditionella svenska minoritetsgrupperna. "?" innebär att företaget saknar statistik eller uppgifter om andelen anställda invandrare.

Företagens uppgifter om etnisk tillhörighet blir ofta mycket vaga, något som får accepteras i detta skede av undersökningen. I denna rapport använder vi genomgående de vardagsspråkliga formuleringar som våra informanter använde i intervjuerna. Terminologin kan därför vara något eklektisk grupper kan ibland definieras efter etnisk tillhörighet, ibland efter nationalitet, ibland efter religion etc. Eftersom deltagarintervjuernas främsta mål var att få en övergripande verklighetsbild från arbetsplatser och anställdas tyckte vi att vi kunde behålla den ursprungliga terminologin, som i och för sig avslöjar en hel del om hur man egentligen uppfattar och definierar icke-svenska grupper i arbetslivet.

### 3. KONTAKTEN MED FÖRETAGEN

Under besöken på företagen genomförde vi informella intervjuer med anställda, skyddsombud, huvudskyddsombud, arbetsledare, anställare, utbildare skyddsingenjörer m fl. Emellertid intervjuades inte representanter för alla dessa personalkategorier på vart och ett av företagens men däremot försökte vi få både arbetsgivar- och arbetstagersidan företrädd överallt. (Se Tabell 2.)

I de allra flesta fall var det möjligt att få tillstånd till ljudbandade intervjuer.

Urvalet av informanter framgår av tabell 2 (se nästa sida):

### INFORMANTER

Företag	Svensk/Invandrare		Män/Kvinna		Arbete/Arbetare/Skydda ledare		Skyddsombud
01	+		+				+
02	+		+				+
03		+	+	+	+		
04	+		+		+		+
05	+		+		+		+
06		+	+	+			+
07	+		+				+
08	+		+		+		
09	+		+		+		+
10	+		+	+	+		+
	+		+		+		+
	15	9	18	6	11	5	8
09	+		+		+		
		+		+			+
10	+		+		+		
	+		+		+		
		+	+				+
	15	9	18	6	11	5	8

Tabell 2

Om tabellen läses horisontellt visar den vilka informanter vi hade på de olika företagen. På t ex företag nr 05 hade vi tre informanter: en svensk man som var skyddsombud, en svensk man som var arbetsledare och en kvinnlig invandrare som var arbetstagarare. Läses tabellen vertikalt, framgår totalsumman i de olika kategorierna..

Under besöken på företagen genomförde vi också observationer av produktionsprocessen. Särskilt intresserade vi oss då för vilken form av skriftligt material som förekom (skyltar, anslag, om tabellen läses horisontellt visar den vilka informanter vi hade på de olika

företagen. På t ex företag nr 05 hade vi tre informanter: en svensk man som var skyddsombud, en svensk man som var arbetsledare och en kvinnlig invandrare som var arbetstagare. Läses tabellen vertikalt, framgår totalsumman i de olika kategorierna.

Under besöken på företagen genomförde vi också observationer av produktionsprocessen. Särskilt intresserade vi oss då för vilken form av skriftligt material som förekom (skyltar, anslag, instruktioner, skrifter, bruksanvisningar etc) och på vilka språk dessa var skrivna. Dessutom försökte vi konstatera hur den faktiska användningen av skyddsutrustning var i förhållande till de intervjuades utsagor. Dessvärre visade det sig vara mycket svårt att få tillstånd till att göra dessa studier så utförliga som vi önskat. Företagen hänvisade ofta till att produktionsmetoderna måste skyddas, vilket gjorde att våra observationer fick genomföras delvis på företagets villkor. Ändå torde de genomförda observationerna gett viset underlag för en fortsatta undersökningen.

Det insamlade materialet bearbetades sedan och en kategorisering av intervjuvaren gjordes. Som ett led i denna process har en del av intervjuerna transkriberats.

## **4. SPRÅKKUNSKAPER OCH SPRÅKSVÅRIGHETER**

### **4.1. Allmänt om språksvårigheter**

På frågan om språksvårigheter förekommer, urskiljde sig två tydliga svars kategorier. Antingen förnekade man detta kategoriskt eller också medgav man detta förbehållslöst. Det intressanta var emellertid att oberoende av hur man svarade på denna första fråga framkom det senare i intervjun att språksvårigheter verkligen fanns. (Se vidare under rubriken "Bedömning av språkkunskaper" sid 25.)

Språksvårigheter hör naturligtvis samman med vilket eller vilka arbetsspråk man eftersträvar på företaget. Här urskiljer man två kategorier:

- A. Svenska som arbetsspråk (9 företag)
- B. Flera språk som arbetsspråk (1 företag)

#### **4.1.1. Svenska som arbetsspråk**

På ett företag där man föredrog svenska som arbetsspråk försökte arbetsledningen medvetet att skapa språkligt heterogena arbetsgrupper. På nå nätt blev svenska det enda gemensamma språket för varje arbetslag. Vid andra företag tog man inte hänsyn till språktillhörighet när arbetslag organiserades, men resultatet blev ändå flerspråkiga arbetsgrupper i de allra flesta fall. (Som ett undantag kan vi nämna båtflyktingar vid ett företags som bildade språkligt homogena arbetslag, åtminstone när de var nyanställda.)

Som framkommit av intervjuerna, förekommer ändå en viss användning av andra språk än svenska vid praktiskt taget alla arbetsplatserna i undersökningen. Företagsledningen vid

företags som eftersträvade svenska som enda arbetsspråk beklagade att andra språk användes, men accepterade samtidigt faktum.

På tre företag försökte man hålla på att acceptabla kunskaper i svenska som villkor för anställning. Det innebar inte att landsmän hindrades från att använda sitt modersmål sinsemellan, men ett sådant villkor kan tolkas som en klar markering av att företagets förväntning är, att det inte ska förekomma några språkliga svårigheter på arbetsplatsen.

En annan tänkbar lösning (i stället för att kräva svensk kunskaper) vore svenskundervisning anordnad av företaget. Fem företag uppgav att sådan undervisning förekommit tidigare men att man övergett den modellen eftersom kostnaderna varit höga och utfaller magert.

Attityden till att ha annat språk än svenska som arbetsspråk var också i många fall skeptisk. "Tyvärr finna det arbetslag som fortfarande talar finska", är ett citat som kan illustrera den inställningen.

Vad orsaken kan vara till detta är svårt att ge något entydigt svar på. Av det insamlade materialet förefaller två attityder till dessa frågor dominera. Dels en vise skamsenhet, man vill helst inte kännas vid problemen utan medger dem ganska motvilligt, och dela en medkänsla. Man tycker helt enkelt att det är synd om de Invandrare som inte kan svenska.

Vad som ligger bakom dessa attityder kan eventuellt vara att språksvårigheter mer eller mindre kommit att kopplas samman med problem av andra slag t ex produktionsmässiga, men för att fastställa riktigheten i ett sådant påstående fordras undersökningar.

#### ***4.1.2. Flera språk som arbetsspråk.***

Ett litet företag i undersökningen hade uttryckligen accepterat flera språk som arbetsspråk vilket innebär att företaget har byggt upp arbetslag där såväl förmån som arbetare har annat språk än svenska som arbetsspråk.

## **4.2. Problem**

De problem som de intervjuade nämnt i detta sammanhang vid besöken på företagen kan indelas i tre grupper:

### ***4.2.1. Svårigheten för båda parter att skilja brister i ordförråd från brister i begreppsförråd.***

En vanlig situation där språksvårigheter uppstår är när talarna delar begreppsvärld men inte ordförråd. De har alltså en likartad utbildningsnivå, men en av dem kan inte tillräckligt av det andra språket. En annan situation är att de båda talarna inte har samma utbildningsbakgrund så att den ene helt enkelt inte har det begrepp som den andre försöker klargöra.

Som exempel kan nämnas ett fall där arbetaren fick läsa av en mätare och tolka värden som visaren pekade på. Arbetet misslyckades trots att arbetsledarens upprepade förklaringar. Till sist visade det sig att problemet bestod inte i bristande ytförståelser utan i att arbetaren inte var bekant med den mätmetod (medelvärde), som användes, d v s inte hade djupförståelse av vad det handlade om. I en samtalssituation är det mycket svårt att skilja dessa båda nivåer från varandra. Man förstår m a o inte vad motparten förstår. Även om kommunikationen i dessa fall kan fungera ganska bra på ytplanet kan alltså djupare liggande förståelsebrister förekomma. Detta gäller naturligtvis inte bara mellan invandrare och svenskar utan också svenskar emellan. Problemen kan emellertid vara svårare att komma åt när de grundas på bakomliggande kulturskillnader.

#### **4.2.2. Återkoppling**

Ett vanligt problem är att en allmän positiv samarbetsvilja missuppfattas som förståelse. En svensk som samtalar med en invandrare med ringa svenskkunskaper uppfattar kanske nickanden, leenden och instämmanden som att invandraren förstått allt som sagts, trots att detta långt ifrån alltid är fallet. Dess signaler har dessutom i vissa fall, enligt Allwood - Abelar snarare innebörden "Jag lyssnar jag försöker förstår fortsatt så kanske det klarnar". Under intervjuerna på företagen framkom att detta var en mycket vanlig källa till missuppfattningar. (Se Allwood-Abelar 1984, Jupp et al 1982.)

#### **4.2.3. Skriftspråk**

Skriftspråk är ett problem för många. Svårigheterna ligger på olika plan. Först och främst kan nämnas att skriftspråket har en speciell karaktär vad gäller ordförråd m m och på så sätt skiljer sig åtskilligt från det talade språket. För det andra kan man konstatera att en del Invandrare p g a brister i grundutbildning har svårigheter att läsa oavsett vilket språk det skrivna är författat på.

En tredje svårighet är att skrift till stor del fungerar utan korrigerande återkoppling. Man kan s a s tolka det skrivna med större frihet än muntligt tal. Det finns ingen kontroll på att man uppfattat det rätt i de flesta fall, vilket är en skillnad gentemot talsituationer där båda parter samverkar för att få en god ömsesidig förståelse.

Som exempel på de praktiska svårigheter invandrare har med skriftspråk kan nämnas att invandrades förståelse av skyltar, anslag etc i många fall verkar vara utomordentligt låg. Sålunda kunde informanter på direkt fråga inte alla redogöra för användningsinstruktioner på rengöringsmedel. Ord som *brukslösning* och *spädes* var helt obekanta. också förståelsen av skylttexter var ibland bristfällig. Att ord som *hygiensluss* är obekant är kanske inte överraskande. Mer allvarligt är att t ex *Vid larm bege dig till ...* inte förstås. Ordet *bege* kunde en informant inte förklara betydelsen av. (Om problem skriftlig eller muntlig information se också Munthe 1985)

### **4.3. Företagens lösningar**

För att komma tillrätta med dessa problem har man på företagen tillgripit olika lösningar. De undersökta företagen tillämpade totalt fem olika metoder:

#### ***4.3.1. Övergå från det verbala till det ickeverbala***

Man menade att "teckenspråk" var bästa sätt att göra sig förstådd. Detta kan dock medföra problem eftersom gester har varierande innebörd beroende på kulturbakgrund. Det kan också vara svårt att avgöras när motparten verkligen förstått. En del exempel på sådana missförstånd kom fram under intervjuerna men på det hela taget verkade metoden fungera förvånansvärt väl. Emellertid kan närmare studier av detta vara motiverat.

#### ***4.3.2. Tolkning - informell tolkning***

En del av företagen använde sig av tolkar. Detta gällde särskilt situationer som gick utanför det alldagliga t ex förhandlingar, utredningar etc. (Med tolk och tolkning menar vi här att en verklig tolksituation föreligger, d v a ett försök att nå nära som möjligt återge vad som sägas av en visa talare på ett nytt språk. För mer informella situationer t ex "Kan du förklara det för honom\*" använde termerna informell tolkning respektive informell tolk. I de flesta fall använde emellertid någon arbetskamrat som informell tolk vilket kan ge upphov till missförstånd, eftersom man i sådana fall har ännu mindre möjligheter att kontrollera riktigheten i informationen än vid en formell tolksituation.

#### ***4.3.3. Språkligt homogena arbetslag***

Som tidigare nämnts är en lösning att försöka hålla arbetslagen språkligt homogena. Ett problem som följer av den lösningen är att man tilldelas arbetsuppgifter efter språktillhörighet. Det kan innebära att det blir den språkliga kompetensen som styr tilldelningen av arbetsuppgifter i stället för det yrkesmässiga kunnandet.

#### ***4.3.4. Övergå från skrift till bilder/symboler***

En annan lösning är att använda bilder och symboler. De skyltar som både hade text och symbol fungerade enligt flera av de intervjuade bäst. Det är emellertid svårt att avgöra vilken grad av förståelse detta innebär. Ofta är det ju så att man lärt sig vad symbolen betyder genom skriftspråket. Att t ex en röd, rektangulär skylt med en vit halvcirkel har att göra med brandskydd, vet man efter att ha läst texten på ett antal sådana skyltar. Varken tecken- eller färgsymboler är universella; de är helt beroende av sin kulturella kontext. (Se Kós-Dienes u.å.).

#### ***4.3.5. Språkkurser***

Som tidigare sagts har inget av de intervjuade företagen undervisning i svenska. Det innebär intet att de anställda inte deltar i sådan undervisning, men den är förlagd till arbetstagarnas

fritid. Det finns också möjligheter till tjänstledighet med viss ekonomisk ersättning. Exempel på detta är grundvuxundervisning. (Se Franker 1985).

På några av företagen ville man helst att de som sökte anställning skulle ha gått igenom den 240 timmarskurs i svenska som invandrare har rätt till på betald arbetstid.

## **5. BEDÖMNING AV SPRÅKKUNSKAPER**

Samtal med såväl invandrare som svenskar, arbetare som arbetsledare gav oss intrycket att man ofta har en osäker bedömning av invandrarernas språkkunskaper och av deras språkbehov.

De invandrare som intervjuades av oss påstod att de kunde tillräckligt med svenska för att klara sig i arbetslivet. I ett fall, då intervjun skedde genom tolk, tyckte den finskspråkiga informanten t o m att hon inte behövde svenska på arbetsplatsen. Finska var helt användbar i alla sammanhang. Också de flesta svenska informanter - arbetare och arbetsledare, samt företagets representanter - uppgav att de inte har märkt språksvårigheter och att de anställda kunde tillräckligt med svenska för arbetet. Antalet svenska informanter som tyckte att det fanns språksvårigheter i jobbet var i minoritet. Man menade att ovan nämnda enkla lösningar som teckenspråk och kamraters översättningshjälp som en fullständig tillfredsställande metod för att klara eventuella förståelsesvårigheter.

Enligt 16 informanter hade man inte några språksvårigheter på arbetsplatsen. Fyra informanter tyckte att svårigheter bara uppstod i enstaka fall. Lika många sa sig uppleva språkliga svårigheter i sitt dagliga arbete. Av dessa var två skyddsombud och två representerade arbetsledningen. Tre av de fyra informanter som sade sig uppleva språksvårigheter arbetade vid samma företag.

Det är viktigt att påpeka att "inga språksvårigheter" inte betyder att alla talar svenska obehindrat. De informanter, som inte tyckte att det förekom några språksvårigheter, förtydligade sig med uttalanden som: "Alla kan någorlunda svenska", "Arbetskamrater tolkar om det behövs", "Man kan visa vad man menar använda teckenspråk". Detta kan tyda på att både invandrare och deras svenska arbetskamrater i vissa fall nöjer sig med en måttlig ambitionsnivå vad gäller invandras svenskkunskaper. Eventuellt uppkomna språksvårigheter löses med tillfälliga åtgärder som informell tolkning och teckenspråk. Tre svenska informanter uttryckte önskemål om bättre - eventuellt fackspråksinriktad -svenskundervisning för invandrare. Ingen av de intervjuade invandrarna har nämnt- att de vill förbättra sina egna svenskkunskaper. I en del fall tycktes det svenska språket spela en ganska begränsad roll i invandrarernas liv eftersom svenska bara används för att klara det allra viktigaste på arbetsplatsen. Under pauser, på raster och i privatlivet utanför företaget övergår man ändå till sitt eget språk.

## **6. SPRÅKSVÅRIGHETER OCH ARBETARSKYDD**

### **6.1. Bakgrund**

Förståelsesvårigheter spelar en viktig roll i samband med skyddsfrågor och arbetsmiljö i allmänhet, eftersom invandrare ofta har mindre kvalificerade arbetsuppgifter, vilka inte sällan dessutom är riskfyllda. Orsakerna kan vara olika. I en del fall är utbildningsnivån låg. (Se Reinans 1982). I andra fall har invandrarfamiljer planerat en kort vistelse i Sverige och under den tiden varit beredda att ta det ekonomiskt mest fördelaktiga jobben även om de egentligen inte motsvarade deras personliga fysiska och psykiska - förutsättningar. Eftersom invandrare bildar en särskilt utsatt grupp på arbetsmarknaden jämfört med sina svenska kamrater löper de stor risk att utsättas för arbetsskador. Därför är uttömmande information om skyddsfrågor av största vikt.

### **6.2. information om skyddsfrågor**

Information om arbetarskydd sker vanligen på två olika nivåer: en formell och en mer informell nivå.

#### ***6.2.1. Formell information om skyddsfrågor***

Formellt får nyanställda en introduktionskurs på 1 - 3 dagar då de gör bekantskap med det nya arbetet och arbetsplatsen. Skyddsfrågor är delvis "inbakade" i denna introduktion, genom att man påpekar eventuella arbetsmoment som kräver extra försiktighet. Dessutom får man på många ställen en kortare information om skyddsåtgärder, utrustning etc.

Enligt vårt material sker den "formella" informationen som regel på svenska - med undantag av arbetsplatser där språkligt homogena grupper arbetar tillsammans eller där arbetsledarna råkar vara av samma nationalitet som den nyanställde. Svenska använde alltså utan att arbetsledaren eller introduktören nödvändigtvis har fått en uppfattning om den nyanställdas faktiska språkkunskaper. Som tidigare nämnts verkar det vara så att företagen använder tolk bara i undantagsfall. All skriftlig information ges också nästan uteslutande på svenska både vid nyanställning och i senare tillfällen. Företagens personaltidningar, informationsblad, broschyrer, skyltar, anslag etc är oftast skrivna på svenska. Enbart tre företag hade instruktioner och skyltar på finska, vilka fanns kvar från en tidigare period då företaget anställde många nyanlända finländare. Nu för tiden skrivs inga nya skyltar upp på finska på två av de nämnda företagen, medan man däremot fortsatt med detta på det tredje företaget.

#### ***6.2.2. Informell information***

**Informellt** kan man däremot få en hel del påminnelser, information och skyddsinstruktioner på annat språk än svenska genom sina arbetskamraters som helt enkelt översätter och hjälper till att förklara instruktioner när det blir uppenbart att någon har förståelsesvårigheter.



Påminnelser och markering v eventuella farliga moment sker också spontant. När anställda med invandrabakgrund arbetar tillsammans använder de naturligtvis det språk som känns naturligast för dem.

Förutom svenska och förstaspråk använde också engelska och - i ett fall - franska som lingua franca för att förklara arbetsuppgifter och skyddsinstruktioner. De intervjuade var emellertid inte riktigt nöjda med den lösningen. Språkkunskaperna räckte inte till när det gällde speciella facktermer. En mycket vanlig lösning var som ovan nämnts att använda ickeverbala medels som kroppsspråk, gester, och demonstration. Tre informanter, alla invandrare, hade uppfattningen att de själva förklarade skyddsinstruktioner för "nya" invandrare bättre än svenskar p g a sin egen erfarenhet av hur det är att ha små eller inga kunskaper i svenska. Genom denna erfarenhet ansåg de, att de också fått kunskaper om hur man kan uttrycka sig begripligt med begränsade medel.

### **6.3. Språksvårigheternas konsekvenser**

Som vi redan har påpekat, ansåg de flesta informanter att man antingen inte har språksvårigheters eller att man kan lösa dem med informella medel (se 2. ovan).

#### ***6.3.1. Förståelse av direkta instruktioner***

Det är ändå svårt att kontrollera hur bra de informella metoderna egentligen fungerar. I många fall vittnar praktiken om att den anställda verkligen har förstått skyddsinstruktionernas t ex när han använder utrustningen på rätt sätt efter en tillsägelse. Men ibland uppmärksammas kanske inte att någon gör fel, t ex har en felaktig arbetsställning, något som är betydligt svårare att lägga märke till än om någon t ex har glömt att sätta på sig skyddsglasögon. I vissa fall kan n det vara för sent att konstatera förståelsebristerna - t ex när nödstopp borde använts.

#### ***6.3.2. Förståelse av skyddsarbetets organisation***

Otillräckliga svenskkunskaper leder till att anställda inte förstår skyddsarbetets organisation. De är osäkra på till vem de ska vända sig med säkerhets- och miljöproblem, och vems uppgift är att åtgärda dem

#### ***6.3.3. Förmåga att ta initiativ i skyddsfrågor***

Språksvårigheter kan också vara ett hinder för initiativtagande i skyddsarbete. Många undviker att Överhuvudtaget uttala sig, om de inte kan uttrycka sig obehindrat. i en så kallad "asymmetrisk kommunikativ situation" där man ska vända sig till någon med högre status (t ex arbetsledare) brukar språkliga brister få ännu större betydelse. Kvinnor från vissa kulturella grupper kan ha ett tredubbelt hinder för initiativtagandet: den traditionella könsrollen status- och maktskillnaden mellan de själva och arbetsledaren, samt en osäkerhet som orsakas av språksvårigheter.

## **6.4. Företagsledning hållning till problemen**

Hur företagsledningen egentligen förhåller sig till språkliga svårigheter är svårt att bedöma med vårt material som grund. Vi bör kanske ändå nämna två ståndpunkter som återkom i intervjuerna.

A. En åsikt var att svenska borde användas som arbetspråk. Enligt denna uppfattning finns det alldeles för många språkgrupper på varje arbetsplats, och det är därför omöjligt att förse dem med informationsmaterial på annat språk än svenska. Att välja ut några språk, som finska, serbokroatiska eller spanska skulle vara orättvist mot alla andra grupper.

B. En annan ståndpunkt var att eftersom den svenska invandrapolitiken är inriktad mot att ge invandrarna goda svenskkunskaper (genom organiserad språkundervisning etc), bör inte det målet motarbetas genom att man i praktisk handling snarare stöder invandrarnas första språk än hjälper till att förbättra deras svenskkunskaper. Företrädarna för denna åsikt menade alltså att goda svenskkunskaper gynnas om användningen av förstaspråk minskas. Gemensamt för dessa åsikter är att de stöder uppfattningen att svenska bör vara arbetspråk.

## **7. ATTITYDER TILL SKYDDSFRÅGOR**

### **7.1. Allmänt**

Ett av projektets huvudsyften är att hitta och beskriva de kulturellt betingade attityder som påverkar uppfattningen av och förståelsen för arbetsmiljöfrågor. Eftersom sådana attityder ofta är dolda och omedvetna, kunde vi inte hoppas att vi skulle kunna beskriva dem i projektets första fas. Direkta frågor som "Har ni märkt att någon grupp är särskilt medveten om skyddsfrågor?" eller "Är någon grupp speciellt ovillig att använda skyddsutrustning?" fick alltid negativa svar. Eventuella skillnader ansågs vara personliga, inte grupp-specifika.

När vi frågade om skyddsutrustningens användning, har vi ändå på två olika arbetsplatser fått en svag antydning att vissa finska arbetslag var "tuffare", och inte alltid lyssnade till skyddsombudets varningar, och var mer ovilliga att använda skyddsutrustning. Om detta är ett tecken på etnisk särart och kanske beror på att många av dem kommer från en finsk lantbruksmiljö med särskilt hårda arbetsförhållanden, är en helt öppen fråga.

### **7.2. Allmän attityd till skyddsfrågor**

Vad det gäller en allmän attityd till skyddsfrågor kan vi sammanfatta våra resultat hittills på följande sätt

### **7.2.1. Nöjda**

Alla arbetstagare sa sig i stort sett vara nöjda med skyddsåtgärderna. A andra sidan visade de inte något särskilt intresse för ämnet, och i vissa fall visste man inte vem som var skyddsombud.

### **7.2.2. Initiativtagande**

Enligt skyddsombud och företagsrepresentanter tar de anställda initiativ i skyddsfrågor *och* kommer med olika förslag. Invandrare är dock klart underrepresenterade bland förslagsställarna. "Vi får många förslag, men inga från invandrare" var ett vanligt svar. Som undantag kan vi nämna ett företag där islänningar utmärkte sig genom att komma med många frågor och idéer om arbetsförhållandena.

Kvinnor är i allmänhet underrepresenterade vad det gäller initiativtagande enligt våra informanter. Invandrarkvinnor verkar vara en särskilt passiv grupp i detta avseendet allt enligt våra informanter. (Vi har inte haft tillgång till någon statistik över inlämnade förslag om skyddsåtgärder.) En skyddsingenjör ansåg att "muslimska kvinnor" är särskilt initiativfattiga. De tyckte vänta sig att deras manliga medarbetare ska uppmärksamma och åtgärda allt, enligt informanten.

### **7.2.3. Krav på information**

Vi får liknande bild när det gäller krav på information. Bland städpersonal på en arbetsplats lärs enligt en informant, "nordiska kvinnor" ha klart större krav på att få upplysning om arbetsfaror än sina utom-nordiska kamrater.

### **7.2.4. Medvetenhet**

På frågan om det finns gruppskillnader i fråga om graden av medvetenhet om arbetsrisker, svarade de flesta informanterna att sådana skillnader bara var en fråga om olika personligheter. Enbart två informanter hade annan uppfattning: "Svenskar är mer gnälliga, invandrare bara jobbar på" sa en svensk arbetsledare; "Skandinaver är försiktigare än invandrare" tyckte ett latinamerikansk skyddsombud.

### **7.2.5. Attityder till det andra könet**

Som exempel på att skillnader i attityd till det andra könet kan nämnas ett företag där en grupp turkar har fått en kvinnlig instruktör, vare uppgift var att introducera nyanställda i arbetet. En del av deltagarna misslyckades på kursen. Efter analys av problemet kom det fram att dessa deltagare antagligen inte kunde acceptera en kvinnlig instruktör. När man bytte till manlig instruktör löstes problemen.

## **8. SAMMANFATTNING**

Besöken på företagen och intervjuerna med de anställda visade att förståelseproblem uppkommer i många olika situationer i arbetslivet, om än i varierande grad. Skillnaden i grad av medvetenhet var mycket stor företagen emellan. På vissa företag var man mycket medvetna om problemen och hade väl genomtänkta åsikter och synpunkter, medan man på andra gav intrycket att inte ha ägnat problematiken någon större uppmärksamhet. Denna skillnad verkar inte bero på företagets storlek, bransch, andel invandrare bland de anställda e d.

Trots att de intervjuade inte tyckte sig ha märkt några kulturellt betingade skillnader hos olika grupper vad gäller attityder till arbetarskyddsfrågor i synnerhet eller till arbetet i allmänhet, fanns det ändå tecken på att sådana attitydskillnader förekom, och att man faktiskt har en mer eller mindre genomtänkt uppfattning om de egna och de andra gruppernas beteende.

## **9. NÄSTA STEG**

Projektets nästa steg blir att med hjälp av intervjuer och enkäter försöka att få en klarare bild av skillnader i attityder och uppfattningar mellan olika kulturella grupper och av, om och hur, dessa skillnader avspeglas i förståelseproblem.

Tidigare attitydundersökningar om invandrare (Takac 1978, Mella -Hemmingson 1958) har en mer allmän karaktär. De behandlar invandrarnas attityder till svenskar och det svenska samhället. Vi tänker inrikta oss på områden som uppfattningar om arbete, risktagande, hälsa, sjukdom, ansvarstagande, auktoritet och arbetsgemenskap - d v s ämnen, som kan tänkas beröra de anställdas fysiska och psykiska välbefinnande på arbetsplatsen. vi tänker emellertid också försöka få en uppfattning om attitydskillnader, som kan leda till förståelsesvårigheter i vardagskommunikation. Där kommer sådana områden som nämnts i rapportens första del In, d v a sådant som attityd till familj, vänner och det andra könet, attityd till staten eller abstrakta ting som plikt etc.

De tidigare studierna i Sverige har haft en socialpsykologisk utgångspunkt. Vi kommer att intressera oss mera för den kommunikativa aspekten, d v s hur tvärkulturell kommunikation påverkas och eventuellt störs av kulturellt betingade attitydsskillnader. Särskilt kommer vi i det sammanhanget att uppmärksamma sådant som är relaterat till förståelse. Vi hoppas att denna typ av studie skall göra det möjligt för oss att på ett fruktbart sätt attackera frågan om vilka kommunikationsformer som kan vara lämpliga att använda i arbetet med skyddsfrågor.

## REFERENSER

- Allwood - Abelar 1984 Lack of understanding, misunderstanding and adult language acquisition. I *Tilburg Studies in Language and Literature 6. Studies in Second Language Acquisition by Adult Immigrants*. Ed. by Guus Extra and Michele Mittner. Tilburg Univ. Bolton Committee
- 1971 *Research Report 17*. H.M.S.O. London Boswell 1
- 1972 *The Rise and Decline of Small Firms*. London.
- Franker G 1985 Ge GRUNDEVUX en chans! *Invandrare och Minoriteter* 3.
- Kos-Dienes D u.å. *Om färgtermernas symboliska användning*. Papers in Anthropological Linguistics 10. Göteborgs Universitet.
- Mella - Hemmingsson 1985 Invandrarattityder till det svenska samhället. *Socialmedicinsk tidskrift* 2-3.
- Munthe C 1985 *Fem invandrargrupper Stockholm - en informationsundersökning* Stockholms kommun Information- och konsumentförvaltningen.
- Reinans S A 1982 *Utlänningar på arbetsmarknaden*. Stockholm.
- Takac M 1978 *Skolelevers attityder till utlänningar och svenskar*. Rapport från Invandrarprojektet, Göteborg.

## A P P E N D I X

### OBSERVATIONS- & INTERVJUSCHEMA

Anmärkningar:

Datum:

Företag: .....

Intervjuad: .....

Intervjuare: ....

#### 1 MÄNNISKOR

- 1.1 Hur många anställda?
  - 1.1.1 Vilka kategorier?
  - 1.1.2 Vilken tillverkningsenhet?
- 1.2 Kvinnor - män proportion?
- 1.3 invandrare - svenskar proportion?
- 1.4 Etniska grupper?
- 1.5 Språkkunskaper?
- 1.6 Språksvårigheter?
- 1.7 Finna det någon organiserad språkundervisning? Vem deltar? Hur länge?
- 1.8 Hur är arbetet organiserat? (arbetslag, enskilt arbete)
- 1.9 Förekommer ackord, beting eller tempoarbete?
- 1.10 Hur är arbetarskydd och företagshälsa organiserad?

#### 2 RISKER

- 2.1 Vilka material, kemikalier etc hanteras?
- 2.2 Fysiska risker som buller i höga höjder, kemikalier, tungt arbete, stor övertidsuttag.
- 2.3 Psykiska risker? Arbetstakt, möjlighet till pauser, ansvar, ensamhet.
- 2.4 Finna tendenser till att någon etnisk grupp är utsatt?
- 2.5 Finna tendenser till att någon etnisk grupp inte alla är utsatt

#### 3 UTRUSTNING

- 3.1 Vad finna?
- 3.2 Hur får man tag på skyddsutrustningen?
- 3.3 Hur instrueras om dess användning? På vilket språk? Av vem? Sker instruktion genom demonstration?
- 3.4 Vilka svårigheter finna?
- 3.5 Vad fungerar bra i fråga om skyddsutrustning? Varför?
- 3.6 Använde skyddsutrustningen? Om inte - varför?
- 3.7 initiativ om skyddsfrågor från de anställda?

#### 4 SKYDDSÅTGÄRDER

- 4.1 Var finna skyddsombudet/skyddsombuden?
- 4.2 Vilket/vilka språk talar han/hon?
- 4.3 vilka kontakter tas med de anställda?
- 4.4 Hur täta är dessa kontakter?
- 4.5 Vilka kontakter går bra?
- 4.6 Vilka svårigheter finna?

- 4.7 Vad visar den interna arbetsskadestatistiken? Vad missar den?
- 4.8 Hurr närt var och om vad förekommer utbildning och information?
- 4.9 På vilket språk? Muntligt eller skriftligt? Använde tolk?
- 4.10 Bur upprätthålla kunskaperna?
- 4.11 Vad fungerar bra? Varför?
- 4.12 Vad fungerar dåligt? Varför?
- 4.13 På vilka språk är skyltar och anslag skrivna?
- 4.14 Hur fungerar de? Läses de? Vilka påminnelser fungerar bra? Varför?
- 4.15 Broschyrer och skrifter - vad finna? Hur distribueras materialet? På vilka språk?
- 4.16 Vem läser materialet? Finna förståelsesvårigheter?
- 4.17 Vad fungerar bra? Varför?
- 4.18 Hur uppmuntras initiativ från de anställda i skyddsfrågor?,
- 4.19 Vilka kanaler finna för förslag
- 4.20 Vilka slaga förslag kommer? Vem ger förslag?
- 4.21 Vilka svårigheter finna?

## 5 DE ANSTÄLLDAS ATTITYDER

- 5.1 Hur medveten är man om riskerna?
- 5.2 Rädsla för riskerna?
- 5.3 Nöjda med skyddsåtgärderna?
- 5.4 Attityd till utbildnings- och informationsformerna?
- 5.5 Villiga att ta initiativ, klagas kräva?
- 5.6 Attityder till sin egen och andra grupper i fråga om kön, ålders etnicitet?
- 5.7 Allmänna Önskemål?

## 6 ÖVRIGT