ARBETSMILJÖ FONDENS SAMMANFATTNINGAR

1360

Förförståelse och attityder i arbetslivet med särskild hänsyn till skyddsfrågor

För innehållet i denna sammanfattning svarar Jens Allwood, Lars Bergman, Eva Hedencrona och Dora Kós-Dienes, Universitetet i Göteborg, Lingvistik, Renströmsparken, 412 98 Göteborg, tel 031-63 10 00.

Pnr 84-1049 Arbetslivsforskning, övrigt (69) Lokalt skyddsarbete (70) Mars 1990

Bakgrund och målsättning

FAAS-projektets syfte har varit att kartlägga hur skillnader i kulturell bakgrund och därmed skillnader i värderingar och kommunikativa rutiner påverkar ömsesidig förståelse på arbetsplatsen. Vi vill ta reda på hur vissa kulturspecifika beteendemönster, t ex ett speciellt sätt att tala tolkas av omgivningen. Målet är att hitta faktorer som är typiska för vad som i kommunikationen brukar leda till feltolkningar och missförstånd.

Ett andra syfte är att undersöka hur invandrare lyckas finna sig till rätta med svenska arbetsplatsers kommunikationsformer. Detta har betydelse för delaktighet i arbetsgemenskapen, medvetenhet om rättigheter och skyldigheter och chanser att hävda sina intressen. Det är också viktigt för att etablera och upprätthålla kontakter med sina arbetskamrater och därmed skapa en gynnsam psykosocial miljö.

Vad man vanligen kallar för "bristande språkkunskap" är en uppenbar orsak till kommunikationssvårigheter. Men den störande faktorn kan ligga djupare än i otillräckligt ordförråd och ovanligt uttal. Ofta är det svårt att spåra var, när och varför kommunikationen spårar ur. Man kan tänka på en rad olika orsaker: alltifrån att samtalets *syfte* inte var lika klart för alla deltagarna till att man kan ha misstolkat ett *språkligt, verbalt uttryck, en gest eller en bild.* En annan möjlighet är att talaren och lyssnaren har skilda åsikter om sin egen och den andres *roll*, och därmed om rättigheter och skyldigheter i den givna situationen. Kanske påverkas någon av deltagarna av den andres status, ålder, kön eller andra egenskaper på ett sätt som skulle kännas helt främmande för den andra parten.

Projektet har kommit att inriktas framför allt på följande övergripande frågor:

a) Vilka kommunikativa överenskommelser hos de undersökta grupperna är olika och kan därmed leda till förståelseproblem?
b) Vilka värderingar och attityder ligger bakom dessa kommunikativa överenskommelser? Att få en uppfattning om relevanta aspekter på kulturers värdesystem är nödvändigt för att förstå *varför* vissa kommunikativa rutiner är så djupt internaliserade, att man omedvetet fortsätter att använda dem även i kontakt med andra kulturer.
c) Finns det skillnader i tolkningen av vissa i svensk kultur viktiga uttryck? Har ord som t ex *risk, ansvar, säkerhet, arbetsledare, arbetskamrat* etc samma innehåll för grupper med skilda kulturbakgrund?

Genomförande

I projektarbetet användes förljande arbetssätt:

— *Observation och intervjuer* vid tio företag för att få en bild om tvärkulturellt samarbete vid olika typer av arbetsplatser samt för att undersöka hur olika kategorier av anställda bemöter dessa frågor.
— *Fallstudier*, där ett mindre antal kommunikativa situationer på arbetsplatser observerades, video-inspelades och analyserades.

Syftet med fallstudier är att få *globala* kommunikativa situationer som material för analys. Dessutom ger videoinspelningarna en objektiv bild av verksamheten och interaktionerna — något som man inte kan förvänta sig i intervjuer, där händelserna påverkas av den information som lockas fram av intervjuarens frågor och svaren återger enbart de utvalda informanternas perspektiv, och blir därför färgade av dessa.
— *Enkätundersökning*, avsedd för att systematiskt insamla information från ett större antal informanter av olika nationaliteter om faktorer som kan leda till kommunikationssvårigheter.

Som en inledande undersökning genomfördes observationer och intervjuer på tio utvalda företag. Besök och intervjuer gav också tillfälle att få en mer konkret bild av skyddsarbetets utformning på de olika företagen.

Efter det första, kartläggande skedet formulerades preciserade frågor som undersöktes i mer djupgående fallstudier vid två utvalda arbetsplatser. I samband med fallstudierna bad vi ett antal anställda att få lov att filma dem för att kunna dokumentera deras interaktion och kommunikativa beteende. För att stödja analysen i fallstudierna användes dessutom självkonfrontation med djupintervju som metod. Under självkonfrontationerna fick informanterna se sig själva på den inspelade videofilmen, med avsikt att de skulle tolka sina egna och andras handlingar.

I tillägg till fallstudierna gjordes en undersökning av skyltförståelse. På svenska arbetsplatser förekommer vanligtvis ett stort antal *skyltar*, många viktiga ur säkerhetssynpunkt. För att få en uppfattning om vilken förståelse invandrare har av olika typer av skyltar valde vi ut ett antal informanter på företaget. För att bredda vår undersökning kontaktade vi ytterligare ett företag — den här gången ett livsmedelsföretag.

Förutom fallstudierna gjordes en omfattande enkätundersökning med svenskar och fyra invandrargrupper. Enkätundersökning valdes som metod för att få en övergripande bild av skillnader i de olika etniska gruppernas attityder vilka kan vara relevanta för kommunikation och för samarbete. Resultaten gav mätbara värden för de variabler som utvaldes på grundval av observationer, intervjuer och fallstudier.

Redovisning och diskussion av resultaten

Bland de faktorer som påverkar förståelsen i en tvärkulturell kommunikativ situation i allmänhet är, som väntat, språkfärdighet en av de mest betydelsefulla. Men bristande språkkunskap är i och för sig inte det allvarligaste problemet i alla lägen. Konflikter uppstår i regel inte p g a att någon har märkbart avvikande uttal eller begränsat ordförråd. Konflikter uppstår snarare när otillräcklig förståelse förblir *dold*, dvs när man

inte upptäcker att motparten antingen har bristfällig förståelse eller har gjort en felaktig tolkning. Motsättningar kan då uppstå, särskilt om sådana tolkningar tas för givna och inte diskuteras öppet.

En faktor vi upprepade gånger sett påverka ömsesidig förståelse är parternas olika bakgrundskunskap om det diskuterade ämnet.

Situationella faktorer har också betydelse för förståelsen. Dels för att olika situationer kräver speciell kommunikativ kompetens. Dels för att vissa typer av situationer är mindre lämpliga för att uppmärksamma och klara upp förståelseproblem.

Attitydskillnader beroende på människors olika kulturbakgrund kan också leda till kommunikationsproblem. Projektet kunde belysa skillnader — och även likheter — i värderingar och attityder till de företeelser som har anknytning till arbetslivet: arbete, auktoritet, könsroller, minoritetsspråk på arbetsplatsen etc. Attityder till en del av dessa fenomen återspeglas i gruppernas beteende i allmänhet och i kommunkativa rutiner i synnerhet. Andras "avvikande" uppträdande tolkas ibland som oförklarligt eller störande vilket resulterar i kommunikationsproblem och t o m konflikter.

Vår undersökning stöder vidare en flexibel syn på attityder. Attityder till varandra och till olika företeelser är inte stabila. En viss attityd påverkas oftast av omedelbara situationella krav. Detta har en viss betydelse för utformningen av information och utbildning om tvärkulturell kommunikation. Interaktionen påverkas inte enbart av parternas skilda kulturbakgrund, utan antagligen i ännu större grad av den verksamhet som kommunikationen ingår i.

Olika typer av kommunkativa situationer på arbetsplatsen styrs av olika typer av delverksamheter. Alla situationer kräver speciell kommunikativ kompetens. Språkliga drag utmärkande för *arbetsmöten* är den formella stilen med hög frekvens av ord som inte förekommer i vardagslexikonet. Rollerna är bestämda och många gånger saknas möjligheten till förståelsekontroll. Under *raster* råder den informella stilen vilket innebär användning av t ex slang och ledig artikulation. Samtal under *arbetet* utmärks av att kommunikationen i hög grad är beroende av relevant yrkeskunskap. Hänvisande (deiktiska) uttryck är mycket frekventa och begränsad språkkompetens är fullt tillräcklig för att klara arbetsuppgifterna.

Rekommendationer

Vid nyanställning bör man, särskilt när man har att göra med personer med annan kulturbakgrund än svensk, ge en utförlig beskrivning av arbetsplatsen organisation dels vid själva anställningen, dels några veckor senare då arbetstagaren lättare kan tillämpa informationen på sin faktiska arbetsplats. Informationen är nödvändig för att den nyanställde skall kunna ta tillvara sina rättigheter och inse sina skyldigheter. Fackföreningen bör vid dessa tillfällen ta aktiv del i informationsutformningen. De flesta invandrare och många svenskar ser inte sambanden mellan företagets olika avdelningar, de förstår inte fackets roll och inser inte fackets möjligheter att påverka t ex arbetsinnehåll och arbetsmiljö, de vet inte vem som bestämmer vad, etc. Detta görs i någon form vid vissa företag, men sättet och omständigheterna för informationen bör ses över.

Informationen skall ges i mindre grupper eller allra helst individuellt — gärna i form av samtal och om det gäller en invandrare med otillräcklig språkfärdighet i svenska, så bör en tolk hjälpa till om invandraren så önskar eller om arbetsledningen anser det nödvändigt.

De skyltar som fungerar och förstås bäst är de som har en kombination av symboler och ord. Den information skyltarna skall förmedla kan förbättras på två sätt:

1) Samtliga skyltar ses över i fråga om begriplighet och nödvändighet.
2) De nyanställda får information om de ur skyddssynpunkt viktigaste skyltarna och att de då får denna information på den plats där skylten sitter.

Många svenskar och flertalet invandrare har svårt att till fullo förstå skriftlig information. Det är därför nödvändigt att kombinera det skrivna med muntliga förklaringar och konkreta exempel. Företag och fack-

föreningar bör dessutom se över sitt skriftliga material och se till att det är så lättillgängligt som möjligt.

Det kan vara bra om man inte enbart anställer en person ur en viss språkgrupp utan hellre ett par-tre stycken. Det förhindrar möjligen en snabb integrering i en större gememskap, men det leder till att en person inte blir språkligt isolerad under längre tid. Det är viktigt att det skapas arbetsgrupper som kan kommunicera med varandra och som kulturellt förstår varandra.

Avslutning

Det har i vår undersökning visat sig att den förförståelse och de allmänna attityder en människa har, påverkas av den kulturella bakgrunden men vanligen är underordnade de situationella krav som ställs på arbetsplatsen. Detta är av stor vikt, eftersom det innebär att man, oavsett bakgrund, i stort sett följer de normer och föreskrifter som finns på arbetsplatsen. Det är viktigast för alla att arbetet utförs. Om företaget stödjer utvecklandet av ett socialt fungerande arbetslag kan det bygga upp ett smidigt samarbete mellan kulturellt skilda grupper. Det är på arbetsplatsen många av de fördomar som finns i samhället kan brytas ner och något positivt kan byggas upp.

Rapporter

För ytterligare information om detta projekt finns att beställa **Förförståelse och attityder hos invandrare i arbetslivet med särskild hänsyn till skyddsfrågor** (90 sid) från Institutet för Lingvistik, Göteborgs universitet, Renströmsparken, 412 98 Göteborg, tel 031/63 10 00. Pris 50 kr.

Arbetsmiljöfondens informationsskrift **Lika, olika, jämlika** om kulturmöten på arbetsplatsen, best nr ISBN 91-87460-27-0, tel 08-739 96 30. Pris 20 kr.

Arbetsmiljöfonden

Box 1122, 111 81 Stockholm
Tel 08-796 47 00 (vx)

Norstedts Tryckeri, Stockholm 1990 Best nr 626 1621 8