

Arbeidstilsynets publikasjoner
best.nr. 615



Forstår du hva jeg sier?

Krav til kommunikasjon og språk på
bygge- og anleggsplassen



Bilder

Forside: Håvard Sæbo

Side 7: Jonas Bals

Side 16: Eline Lønnå

Øvrige bilder: Colourbox.com

Utgitt mars 2014
Direktoratet for arbeidstilsynet
Postboks 4720 Sluppen
7468 Trondheim



Forord

Med mange utenlandske arbeidstakere og virksomheter i bygge- og anleggsbransjen kan mangel på kommunikasjon på arbeidsplassen utgjøre en betydelig sikkerhetsrisiko. Mange utenlandske arbeidstakere behersker ikke norsk, og arbeidstakere fra ulike land behersker ikke hverandres språk og kjenner ikke hverandres kulturer.

Internasjonale studier viser at arbeidsinnvandrere/innvandrere skader seg mer enn landets egne statsborgere¹. Studiene forklarer forskjellene blant annet med at arbeidsinnvandrerne har farligere jobber. Andre forklaringer som blir brukt er at arbeidsinnvandrerne jobber mer, jobber mer skift, jobber mer overtid for å tjene mer, samt språkproblemer som bl.a. medfører dårlig sikkerhetskommunikasjon, samt dårligere sikkerhetsopplæring.

Bygge- og anleggsnæringen må ta tak i utfordringene. Det å ansette eller leie inn utenlandske arbeidstakere stiller ekstra store krav til arbeidsgiverne med hensyn til systematisk helse-, miljø- og sikkerhetsarbeid. Dette gjelder blant annet sikkerhetsopplæring på et språk arbeidstakerne forstår, og god sikkerhetskommunikasjon.

Denne brosjyren viser de viktigste kravene til språk og kommunikasjon, og viser hvor kravene finnes i regelverket. Den tydeliggjør også hvem som etter gjeldende regelverk til enhver tid har ansvar for å unngå at språkutfordringer skal gi økt risiko på bygge- eller anleggsplassen.

Brosjyren er utarbeidet av Arbeidstilsynet i samarbeid med Byggenæringens landsforening (BNL), Maskinentreprenørens forbund (MEF), Fellesforbundet og Norsk Arbeidsmandsforbund.

1 KOMPASS Tema nr. 2 – 2012 Arbeidsskader blant utenlandske arbeidstakere



Innhold

Innledning	5
Krav til språk og kommunikasjon på bygge- og anleggsplasser	7
Hvordan forventes de ulike aktørene på bygge- eller anleggsplassen å følge opp regelverket	11
Før arbeidet settes i gang	11
Utførelsesfasen	14
Samordning mellom aktørene	18



Innledning

Arbeidsmiljøloven har som formål å sikre et arbeidsmiljø som gir grunnlag for en helsefremmende og meningsfylt arbeidssituasjon, som gir full trygghet mot fysiske og psykiske skadevirkninger. Loven har også som formål å legge til rette for tilpasninger i arbeidet etter den enkelte arbeidstakers forutsetninger og livssituasjon. Loven sier at arbeidstaker skal gjøres kjent med ulykkes- og helsefarer, og få nødvendig opplæring, øvelse og instruksjoner. Kommunikasjon og språk er viktige forhold for at lovens formål skal oppfylles.

Bygge og anleggsnæringen er kompleks med mye spesialisert kunnskap, behov for varierende mengde mannskap og tøffe krav til fremdrift. Næringen har utstrakt bruk av underentreprenører og innleid arbeidskraft. Mange ulike aktører er inne for å utføre spesifiserte arbeidsoppgaver. Det er viktig at hver enkelt arbeidsgiver tar hensyn til kommunikasjonsutfordringer i planleggingsfasen og i gjennomføringsfasen av bygge- og anleggsarbeidet.

Vanligvis er arbeidstakerne i et arbeidslag med en bas som leder. Arbeidslagene har utvidet ansvar for å organisere arbeidet selv, basert på arbeidsinformasjon fra bedriften. Dette er en arbeidsform hvor kommunikasjon er viktig internt i arbeidslaget, mellom arbeidslaget og andre i egen bedrift, samt med andre aktører på arbeidsplassen.

Kommunikasjon er ikke bare språk. Måten vi snakker sammen på varierer fra person til person og er påvirket av vår kulturbakgrunn. I hvert samfunn finnes det normer for hvordan vi forholder oss til andre mennesker: Hva er riktig, hva er galt, hva gir status, hvordan løses konflikter, og hva forventes av den enkelte. Dette påvirker hvordan vi forstår det andre vil si oss.

Norge er et land med små maktforskjeller og flate strukturer. Ledere og ansatte regnes som likeverdige, underordnede involveres i beslutninger og det forventes at alle tar ansvar for sin situasjon. Man snakker direkte og uformelt



med hverandre. Ledere i land med flatt hierarki (typisk for Norge og andre nordiske land) bør være oppmerksomme på at ansatte med en annen kulturbakgrunn kan være vant til en annen lederstil. Dette kan føre til at de spesielt i starten kan virke mindre selvstendige, ta mindre initiativ og forvente mer veiledning. Ledere bør derfor være mer tydelig i måten de kommuniserer på, gjennom å gi klare beskjeder, og understreke og tydeliggjøre frister. Dette dreier seg blant annet om å fokusere på hvordan noe skal oppnås, og ikke bare hva som skal oppnås. Som leder bør du også forsikre deg om at de ansatte faktisk har forstått informasjonen du gir.

Arbeidsgivere må ta hensyn til kommunikasjonsutfordringer i planleggingsfasen og i gjennomføringsfasen av bygge- og anleggsarbeidet.



Krav til språk og kommunikasjon på bygge- og anleggsplasser

Regelverket har ingen direkte krav om norskkunnskaper, men opplæring, instruksjon og skriftlige instruksjoner skal gis på et språk mottaker forstår. Et minimum av felles språkkunnskaper kreves når det er nødvendig for å ivareta sikkerheten.

Krav til språk og kommunikasjon på arbeidsplassen er regulert flere steder i lovverket. Lovverket stiller få krav til kommunikasjonsform, men har likevel noen krav om språk og skriftlighet.

Byggherreforskriften beskriver pliktene som de ulike aktørene har i en bygge- eller anleggsprosess. Arbeidsgiveren skal informere arbeidstakerne og verneombud om alle tiltak som skal treffes om sikkerhet, helse og arbeidsmiljø på bygge- eller anleggsplassen, og det på en forståelig måte. Byggherren skal sørge for at hensynet til sikkerhet, helse og arbeidsmiljø på bygge- eller anleggsplassen blir ivaretatt og skal sikre at blant annet arbeidsgiverens plikt i henhold til denne forskriften blir gjennomført. Byggherren har derfor også et viktig medansvar for å sikre god nok kommunikasjon på bygge- eller anleggsplassen.

Byggherreforskriften § 19
om informasjonsplikt

Byggherreforskriften § 5





Arbeidsmiljøloven
§ 3-1, 3-2

Arbeidsmiljøloven pålegger arbeidsgiver å sørge for et systematisk helse-, miljø- og sikkerhetsarbeid i samarbeid med arbeidstakerne og deres tillitsvalgte. Arbeidstakerne skal gjøres kjent med potensielle ulykkes- og helsefarer å få nødvendig opplæring. Ved utføring av arbeid som kan innebære særlig fare for liv eller helse, skal det utarbeides en skriftlig instruks om hvordan arbeidet skal utføres og hvilke sikkerhetstiltak som skal iverksettes. Når det er nødvendig for å ivareta sikkerheten skal arbeidstakere som ikke forstår norsk gis den informasjonen som står i instruksjonen på et språk som de forstår.

Forskrift om organisering
ledelse og medvirkning
§ 8-1 om opplæring, og
§ 9-1 om informasjon
til arbeidstakerne

Arbeidsmiljøforskriftene stiller gjennomgående krav til *opplæring av og informasjon til* arbeidstakere, og arbeidsgiver skal forsikre seg om at arbeidstakerne har fått nødvendig kunnskap og ferdigheter. Opplæringen skal gjentas når det er nødvendig og skal gis på et språk som arbeidstakerne forstår. Løpende informasjon om risikofaktorer i arbeidet skal utformes på en måte som er forståelig for den enkelte arbeidstaker. Hva som er forståelig er individuelt, og om nødvendig må informasjon gis på ulike språk.

Forskrift om organisering,
ledelse og medvirkning
§ 10-5.

Forskrift om utførelse
av arbeid, kap. 22 om
sikkerhetsskilting,
signalgivning og
kommunikasjon

Ved farer som ikke kan unngås ved andre tiltak skal arbeidsgiver sørge for *sikkerhetsskilting og signalgivning*. Når sikker utførelse av arbeid krever signalgivning i form av *mundtlige anvisninger*, kan arbeidsgiver bare benytte arbeids-



takere som forstår anvisningene som gis. Arbeidsgiver må sørge for at arbeidstakerne har gode kunnskaper i det språk som brukes, slik at de er i stand til å uttale og forstå den talte beskjeden på en riktig måte.

Arbeidsgiver skal sørge for at *arbeidsutstyr* er merket med nødvendige advarsler og opplysninger for sikker bruk. Ved merkingen skal det brukes anerkjente symboler eller tekst på norsk. Hvis det er nødvendig, skal det brukes et annet språk som er forståelig for arbeidstakerne.

Produsenter har også et ansvar når det gjelder språk. Arbeidsutstyr skal leveres med nødvendig og lett forståelig bruksanvisning på norsk, og omfatte opplysninger om transport, oppstilling, montering, bruk og vedlikehold. Når en arbeidstaker som ikke forstår norsk skal bruke arbeidsutstyret, må arbeidsgiver vurdere å gjøre aktuelle deler av bruksanvisningen tilgjengelig på et språk arbeidstakeren forstår.

Virksomheter som har helsefarlige *kjemikalier* skal opprette et stoffkartotek. I Norge skal stoffkartoteket være på norsk. Da kan det være nødvendig også å gi opplysningene på et annet språk, slik at arbeidstakere som ikke behersker norsk også kan forstå innholdet. De skal kunne vite om et kjemisk produkt er skadelig, og hva de skal gjøre om de blir eksponert for det.

Beholdere og emballasje for farlige kjemikalier skal være forsvarlig merket. Selv om merking og advarsel på kjemikalier skal være på norsk, må arbeidsgiver også vurdere merking på andre språk i tillegg om han har utenlandske arbeidstakere.

Forskrift om utførelse av arbeid, § 10–21 om merking av arbeidsutstyr

Produsentforskriften § 2–26 om bruksanvisning

Forskrift om utførelse av arbeid, § 2–2 om stoffkartotekets utforming

Bedriften må hele tiden spørre seg: Når blir kommunikasjon en sikkerhetsrisiko? Når det er ansatte eller innleide med forskjellige språk og kultur bør bedriften ha retningslinjer på dette området.



Lover og forskrifter som omhandler språk på bygge- og anleggsplasser

Arbeidsmiljøloven

§ 3-1 om krav til helse-, miljø- og sikkerhetsarbeid

§ 3-2 om særskilte forholdsregler for å ivareta sikkerheten

Byggherreforskriften

§ 19 om informasjonsplikt

Forskrift om organisering ledelse og medvirkning

Kapittel 8. Opplæring:

- § 8-1 om gjennomgående krav til opplæring

Kapittel 9. Informasjon til arbeidstakerne:

- § 9-1 om gjennomgående krav til informasjon til arbeidstakerne

Kapittel 10. Planlegging, tilrettelegging av arbeidet og sikker drift:

- § 10-5 om krav om sikkerhetsskilting og signalgivning

Forskrift om utførelse av arbeid

Kapittel 2. Stoffkartotek:

- § 2-2 om stoffkartotekets utforming

Kapittel 3. Arbeid hvor kjemikalier kan utgjøre en fare for arbeidstakers sikkerhet og helse:

- § 3-13 om arbeidsgivers merkeplikt av kjemikalier

Kapittel 10. Krav til bruk av arbeidsutstyr:

- § 10-21 om merking av arbeidsutstyr

Kapittel 17. Arbeid i høyden:

- § 17-7 om instruks for montering

Kapittel 22. Sikkerhetsskilting, signalgivning og kommunikasjon

- § 22-4 om krav til muntlige anvisninger

Produsentforskriften

Kapittel 2. Krav til arbeidsutstyr m.m.:

- § 2-26 om bruksanvisning



Hvordan forventes de ulike aktørene på bygge- eller anleggsplassen å følge opp regelverket

Før arbeidet settes i gang

Denne fasen omfatter både prosjekteringsfasen, og de enkelte virksomhetenes planlegging i gjennomføringsfasen.

Byggherren

Byggherren har ansvar for å utarbeide en plan for sikkerhet, helse og arbeidsmiljø – en SHA-plan. Denne skal inneholde spesifikke tiltak for å redusere risiko. Risiko som følge av manglende kommunikasjon kan være forårsaket av byggherrens valg, for eksempel ved at oppdrag gis til entreprenører med ulike arbeidsspråk. Den enkelte entreprenør kan også bringe inn risiko ved bruk av arbeidskraft med ulike arbeidsspråk. Det er den som bringer inn risiko som har ansvar for å utarbeide spesifikke tiltak.

Byggherren bør i tilbudsunderlaget stille krav om at arbeidsgiverne skal beskrive tiltak for å unngå at manglende felles språkkunnskaper skal gi økt sikkerhetsrisiko. Disse tiltakene kan byggherren så innarbeide i SHA-planen.



Byggherren sørger for å:

- vurdere om organisasjonsmodellen (entrepriseformen) medfører potensielle språkutfordringer
- innarbeide tiltak mot risikoforhold som avdekkes under planlegging og prosjektering i tilbudsgrunnlaget

SHA-plan (sikkerhet, helse og arbeidsmiljø)

En SHA-plan er en unik sikkerhets-, helse- og arbeidsmiljøplan for et spesifikt bygge- eller anleggsprosjekt. Fordi hver arbeidsplass har sine spesielle sikkerhetsmessige utfordringer, vil det være behov for en spesifikk SHA-plan for hvert prosjekt.

Arbeidsgiver

Arbeidsgiveren skal planlegge sitt arbeid før oppstart. Viktige forhold er blant annet bemanning, for eksempel bruk av utenlandsk arbeidskraft. Da skal arbeidsgiveren kartlegge arbeidstakernes språkkunnskaper og sørge for at alle, inkludert innleide, har nødvendig opplæring. Arbeidsgiveren må sette inn tiltak slik at manglende kommunikasjon ikke



medfører økt risiko når de skal i gang med arbeidet. Arbeidsgiver kan blant annet:

- tilby opplæring i norsk språk
- styrke sikkerhetskulturen og språkutviklingen gjennom å integrere fremmedspråklige i ulike arbeidsgrupper
- innføre fadderordninger for bedre integrering
- adskille arbeidsoperasjoner slik at det bare er arbeidstakere som forstår hverandre som jobber sammen.

Uavhengig av hvilket språk arbeidstakerne behersker, skal arbeidsgiver sikre at de ansatte har tilstrekkelig informasjon, kunnskap og opplæring slik at arbeidet kan utføres på en sikkerhetsmessig riktig måte. Eksempler på områder der arbeidsgiveren bør vektlegge god kommunikasjon:

- Arbeidsbeskrivelse
- HMS-rutiner
- Verneprotokoller
- Produktopplysninger
- Bruksanvisninger for verktøy og arbeidsutstyr
- Stoffkartotek

Arbeidsgiver skal også ha rutiner for hvordan all nødvendig informasjon, skriftlig og muntlig skal gis i tilfelle det oppstår skader og/eller ulykker slik at korrekt medisinsk behandling kan gis.

Utsendte arbeidstakere

Utenlandske arbeidsgivere som sender arbeidstakere til Norge for å utføre tjenester skal sikre at disse har et fullt forsvarlig arbeidsmiljø mens de jobber her. Om nødvendig må de få informasjon og opplæring for å kunne jobbe sikkert. Den som engasjerer en utenlandsk virksomhet, bør avtale med den utenlandske arbeidsgiveren hvordan en skal sikre at ikke manglende felles språk gir en sikkerhetsrisiko.





Utførelsesfasen

Denne fasen omfatter selve bygge- eller anleggsarbeidet.

Byggherre

Byggherren skal sørge for at risikoforhold i SHA-planen følges opp, og at den oppdateres ved behov. Dette inkluderer nye spesifikke tiltak hvis risikobildet på arbeidsplassen knyttet til språkutfordringer endrer seg vesentlig.





Arbeidsgiver

Den enkelte arbeidsgiver har hovedansvaret for at arbeidstakerne har et forsvarlig arbeidsmiljø. Når det er ansatte med forskjellig språk, må sikkerhet ivaretas på en slik måte at språkforskjeller ikke er til hinder for sikkert og godt arbeid. Det er flere veier å gå for å få til dette:

- oversette rutiner/sjekklistor til et språk den ansatte behersker
- stille krav til språkkunnskaper, eksempelvis ved innleie eller utsetting av oppdrag
- bruk av tolk, eksempelvis ved utarbeiding av sikker jobbanalyser (SJA)

Byggemøter/ fremdriftsmøter er et naturlig sted for alle aktører på bygge- og anleggsplassen å løfte frem nye risikoforhold overfor byggherren.





Der det foregår arbeidsoperasjoner med risiko for alvorlige hendelser, skal arbeidsgiver sikre at alle involverte kan oppfatte faresignaler og handle riktig for å unngå uønskede hendelser. Ved slike arbeidsoperasjoner skal alle involverte ha tilstrekkelig felles språkkunnskaper slik at muntlige beskjeder både kan gis og forstås.

Eksempler på slike arbeidsoperasjoner er:

- arbeid hvor det håndteres hengende last, elementer, forskalingslemmer o.l.
- kommunikasjon med kran- og maskinførere
- arbeid med sprengnings- og eksplosjonsfare
- arbeid med farlige kjemikalier

Arbeidsgiver må håndtere risiko knyttet til språk i sin internkontroll. Dette gjelder særlig dersom risiko ved språk ikke er ivarettatt i SHA-planen.



Arbeidsgiver har også *plikter overfor andre enn sine egne arbeidstakere*, herunder innleide arbeidstakere eller selvstendige, når de utfører arbeidsoppgaver i tilknytning til arbeidsgivers aktivitet eller innretning på arbeidsplassen. De skal kunne utføre sitt arbeid like sikkert som arbeidsgivers egne ansatte, inkludert spesifikke tiltak for å unngå at språkutfordringer gir økt risiko.

Innleier skal sørge for å gi innleide nødvendig opplæring og innføring i relevante interne rutiner. Opplæring må gis på et språk de innleide forstår. Utleier av arbeidskraft (bemanningsforetak, ev. produksjonsvirksomhet) har arbeidsgiveransvaret for sine arbeidstakere. **Utleier** har ansvaret for at innleier sikrer arbeidstakerne på samme måte som sine egne, og ut fra de enkelte arbeidstakernes språkkunnskaper. Innleide arbeidstakere skal gis informasjon og få opplæring på et språk de forstår. Dette innebærer at utleier må avtale med innleier hvordan dette skal ivaretas.

Arbeidstaker

Arbeidstakerne skal medvirke for å unngå at manglende kommunikasjon øker risikoen for skader og ulykker. Dette kan innebære en plikt til å:

- delta i bedriftens språkopplæring
- sette seg inn i og følge rutiner (for eksempel internkontrollrutiner)
- melde avvik og komme med innspill til forbedringstiltak
- si ifra hvis manglende kommunikasjon er en risiko

Arbeidstakere som har til oppgave å lede eller kontrollere andre arbeidstakere, eksempelvis bas, arbeidsleder, eller formann, skal påse at hensynet til sikkerhet og helse blir ivare tatt under planleggingen og utførelsen av arbeidsoppgavene som hører under eget ansvarsområde. Dette innebærer å kunne kommunisere godt med de som vedkommende





leder. Hvis arbeidstakeren ikke kan kommunisere godt nok på samme språk som de han leder er det behov for at noen oversetter viktig informasjon.

Samordning mellom aktørene

Hovedansvar knyttet til språkproblematikk ligger hos den enkelte arbeidsgiver, men på bygge- og anleggsplasser arbeider gjerne flere virksomheter sammen. Hovedbedriften har ansvaret for samordningen av de enkelte virksomhetenes helse-, miljø- og sikkerhetsarbeid.

Når kommunikasjonen mellom virksomhetene ikke er god nok, må hovedbedriften påpeke dette overfor de aktuelle virksomhetene, som igjen skal sørge for at manglende kommunikasjon ikke utgjør en risiko.

Arbeidsmiljøloven § 2-2

Hovedbedrift

Hovedbedrift er en rolle som en av virksomhetene må påta seg når flere virksomheter utfører arbeid på samme bygge- eller anleggsplass. Hovedbedriften skal sikre at de enkelte arbeidsgiverne får nødvendige opplysninger om hverandres arbeid for å kunne forebygge skader på de øvrige arbeidstakerne.





Arbeidstilsynet

Kontakt Arbeidstilsynets svartjeneste

Fagfolk svarer på spørsmål om helse, miljø og sikkerhet på arbeidsplassen, om arbeidsavtaler, arbeidstid, ferie, oppsigelse, kjemisk helsefare, ergonomi, kraner, maskiner, verneombud, mobbing, røyking på arbeidsplassen og mye annet.

Besøk våre nettsider

Her kan du

- finne alle lover og forskrifter vi forvalter
- laste ned kommentarer, veiledninger og annet hjelpemateriell
- finne svar på vanlige spørsmål om arbeidsmiljø og HMS
- bestille publikasjoner og skjema
- lese om kampanjer og artikler om arbeidsmiljø
- se statistikk, pressemeldinger m.m.

Du kan også abonnere på nyheter. Da får du informasjon om regelverk og annet aktuelt stoff om arbeidsmiljø rett til din egen e-postkasse.

Abonner på vårt fagblad Arbeidervern

Her finner du aktuelle artikler om arbeidsmiljøet, om psykososiale forhold, omstilling og HMS. Emnene er belyst gjennom intervjuer og reportasjer. De faste spaltene «Arbeid og helse», «Forskning» og «Jus» tar opp nyttig og populært stoff fra arbeidslivet.

– Troverdige, interessant og viktig, sier våre lesere om bladet i en leserundersøkelse utført av MMI.

Bladet kommer ut 6 ganger i året.

Telefon 815 48 222
www.arbeidstilsynet.no



Publikasjonene bestilles hos:

Gyldendal Akademisk
Postboks 6730 St. Olavs plass
0130 Oslo

Ordretelefon: 23 32 76 61

Ordrefaks: 23 32 76 98

Sentralbord: 22 03 43 00

E-post: kundeservice@gyldendal.no

Publikasjonene kan også bestilles over Internett:

www.gyldendal.no/arbeidsliv eller

www.arbeidstilsynet.no

