

Arbeidsmiljø på flerkulturelle
arbeidsplasser

Håndbok



Norsk Industri



Fellesforbundet

Arbeidsmiljø på flerkulturelle
arbeidsplasser

Håndbok

Forord

Dette er en håndbok rettet mot virksomhetsledelsen, ansvarlige HMS-instanser, tillitsvalgte på den enkelte bedrift og arbeidslivets organisasjoner som tar for seg det systematiske HMS-arbeidet på flerkulturelle arbeidsplasser i vid forstand.

Vi tar utgangspunkt i en enkelt arbeidsplass og skiller mellom tre grupper arbeidsinnvandrere der: de ansatte, de egne innleide og de innleide gjennom underleverandører. Med arbeidsinnvandrere menes både de som har kommet hit til landet for å søke arbeid, eller har fått arbeid, og flyktninger og familiegjennforente som søker eller er i arbeid. Innvandrere som kommer inn i bedriftene gjennom Introduksjonsprogrammets praksisplasser, er ikke dekket. Dette skyldes at de er underlagt andre reguleringer.

Hovedvekten i håndboken ligger på de som kommer inn i bedriften og bidrar til at den kan

© 2009 Arbeidsmiljø på flerkulturelle arbeidsplasser
v/ Hans Christian Farsethås

Trykk: Merkur-Trykk AS
Sats/design: akzidenzDTP, Dag Brekke
Satt med Adobe Caslon Pro 11/14

ISBN: 978-82-998100-0-5

kalles flerkulturell. Det vil si arbeidstakere som har et annet morsmål enn norsk, som har fått sin fagopplæring i andre tradisjoner, og som er vant med andre sikkerhetsrutiner og arbeidsrettslige tradisjoner enn de norske.

Håndboken følger en egen modell for systematisk HMS-arbeid på flerkulturelle arbeidsplasser og er organisert kronologisk. I håndbokens første del går vi gjennom arbeidsinnvandrernes første møte med bedriftene: *det som må være klart på forhånd fra bedriftens side, mottakelsen og den første arbeidsøkten*. Her skiller vi mellom de egne ansatte, innleide og de som kommer inn på arbeidsplassen gjennom underleverandører.

I håndbokens andre del tar vi for oss tre kontinuerlige prosesser i det systematiske HMS-arbeidet: *språk, kompetanse og verneverdier*. Her listes det opp holdepunkter for et kontinuerlig HMS-arbeid som sikter mot språk- og kompetansesertifisering og ansvarliggjøring av den enkelte arbeidsinnvandrer.

I håndbokens tredje del går vi først inn på *kommunikasjon* på arbeidsplassen og hvordan denne kan forbedres. Deretter går vi inn på *sosiale arenaer* og hvordan disse kan legges til rette for bedre

kommunikasjon. Modellen avsluttes med særnorske forhold ved partssamarbeid og arbeidsrettslig regulering i *Hva det vil si å være arbeidstaker på norsk*.

Når det gjelder lønns- og arbeidsvilkår, henviser vi til Norsk Industri (www.norskindustri.no) og Fellesforbundet (www.fellesforbundet.no) for mer informasjon. Hans-Martin Møllhausen er kontaktperson for HMS i Norsk Industri. Heine Nilsen er kontaktperson for HMS-relaterte spørsmål i Fellesforbundet.

Håndboken er utviklet på initiativ fra Norsk Industri innenfor rammen av prosjektet «Arbeidsmiljø på flerkulturelle arbeidsplasser» ved Universitetet i Bergen av Hans Christian Farsethås, (prosjektleder), Line Hilt og Knut Venneslan. Prosjektet er finansiert av NHOs Arbeidsmiljøfond, med tilleggsfinansiering fra Fellesforbundet og LO.

Mer informasjon om prosjektet på www.afa.uib.no

Innhold

1. del

Hva må være gjort?

Ansettelse	15
Innleie	17
Underleverandører	19

Mottakelsen

Ansettelse	21
Innleie	23
Underleverandører	25

Den første arbeidsøkten

Ansettelse	27
Innleie	29

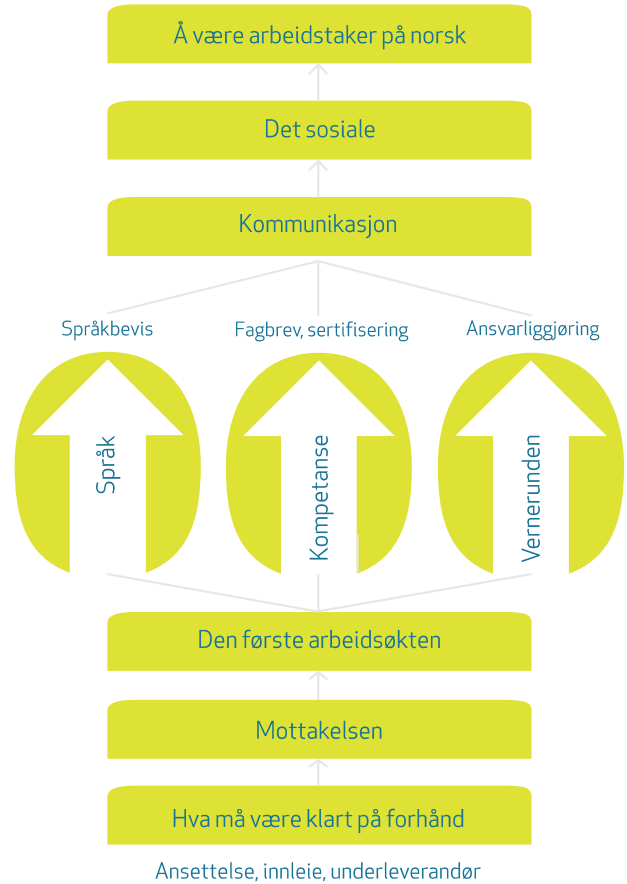
2. del

Språk og språkopplæring	33
Kompetanse	37
Vernerunden	39

3. del

Kommunikasjon	43
Det sosiale	45
Å være arbeidstaker på norsk	47

Modell for HMS-arbeid på flerkulturelle arbeidsplasser



1. del

I håndbokens første del går vi gjennom arbeidsinnvandrernes første møte med bedriftene: *det som må være klart på forhånd fra bedriftens side, mottakelsen og den første arbeidsøkten*. Her skiller vi mellom de egne ansatte, innleide og de som kommer inn på arbeidsplassen gjennom underleverandører.

Hva må være gjort?

Arbeidstakere som har et annet morsmål enn norsk, kan være opplært i andre sikkerhets- og fagtradisjoner enn de norske eller mangle slik opplæring. Ved ansettelse må derfor bedriftene ha en del på plass på forhånd.

Sikkerhetsrelaterte dokumenter må være oversatt til relevante språk

- ✓ Sikkerhetshåndboken
- ✓ Personlige sikkerhetserklæringer
- ✓ Sikkerhetsoppslag og brosjyrer

Kvalitetssikring av arbeidskraften

- ✓ Kartlegg kompetanse ut fra dokumentasjon
- ✓ Kartlegg dokumenterte språkkunnskaper
- ✓ Kartlegg eventuelle sikkerhetsattestifikater og -kurs

ID-kort og tillatelser

- ✓ Hvilke identifikasjons- og adgangskort trenger den nyansatte?
- ✓ Har den som skal ansettes, nødvendige arbeids- og oppholdstillatelser?

Bolig og familie er vanligvis utenfor kontraktsforholdet mellom arbeidsgiver og arbeidstaker. Likevel kan det være nødvendig med hjelp og rettleiding for den nyankomne arbeidstakeren.

- ✓ Hvordan skal den nyankomne innkvarteres?
- ✓ Hvordan kan bedriften hjelpe til med bolig?
- ✓ Husk at bolig og arbeidsavtale ikke bør blandes sammen. I den grad bedriften stiller med bolig, bør det skrives standard husleieavtaler
- ✓ Hvordan kan bedriften og de tillitsvalgte hjelpe til hvis den nyankomne har med seg eller ønsker å ha med seg familie?

Hva må være gjort?

Bedriftene kan selvsagt forutsette at arbeidstakerne de leier inn på kortere eller lengre oppdrag, skal ha norskkunnskaper, men i praksis kan dette være lite realistisk. Derfor må en del ting være på plass på forhånd. Husk at innleie av arbeidskraft er regulert (arbeidsmiljøloven § 14-12, 13) og kan være regulert av eventuelle tariffavtaler.

Sikkerhetsrelaterte dokumenter må være oversatt til relevante språk

- ✓ Sikkerhetshåndboken
- ✓ Personlige sikkerhetserklæringer
- ✓ Sikkerhetsoppslag og brosjyrer

Forsikringer

- ✓ Avklar relevante forsikringer og påse at de er gyldige: Hva må være dekket av arbeidskraft-utleieren? Hva må være dekket av bedriften?

Kvalitetssikring av arbeidskraften

- ✓ Sjekk at utleieren står i Arbeidstilsynets register for bemanningsforetak
- ✓ Kartlegg dokumenterte språkkunnskaper
- ✓ Kartlegg eventuelle sikkerhets sertifikater og - kurs

ID-kort

- ✓ Hvilke identifikasjons- og adgangskort trenger den nyankomne?

Bolig

Kontrakten som ligger til grunn for innleie, kan regulere bolig og boforhold

- ✓ Påse at de innleide arbeidsinnvanderne er ansvarlig innkvartert

Hva må være gjort?

Settes arbeid ut til underleverandører, har disse på sin side egne ansatte og eventuelt innleide. Disse arbeider under underleverandørens ledelse, men forutsetter likevel at en del er klart på forhånd. Mange av punktene som følger, kan med fordel avklares i kontrakten som ligger til grunn for underleverandørens oppdrag.

Sikkerhetsrelaterte dokumenter må være oversatt til relevante språk

- ✓ Sikkerhetshåndboken
- ✓ Personlige sikkerhetserklæringer
- ✓ Sikkerhetsoppslag og brosjyrer

Forsikringer

- ✓ Avklar relevante forsikringer og påse at de er gyldige: Hva må være dekket av underleverandøren? Hva må være dekket av bedriften?

Sikkerhets- og verneutstyr

- ✓ Hva dekkes av oppdragsgiveren, og hva dekkes av underleverandøren?

ID-kort

- ✓ Hvilke identifikasjons- og adgangskort trenger underleverandørens ansatte?

Mottakelsen

For å komme hurtig i gang med produktivt arbeid og god sikkerhet fra første arbeidsdag er de første timene på arbeidsplassen avgjørende.

- ✓ Gjennomgå bruk av identifikasjons-/adgangskort
- ✓ Gjennomgå arbeidsplassens sikkerhetserklæring og sikkerhetshåndboken, om nødvendig med tolk
- ✓ Den tillitsvalgte orienterer om:
 - ~ klubbapparatet, lokale særavtaler, fagforeningsarbeid og -medlemskap
 - ~ normale norske arbeidsforhold: lønn, tariffavtale, lønsslipp, skattetrekk, arbeidstid, ferie og feriepenger og arbeidsavtale
 - ~ hvordan det private boligmarkedet fungerer, og hva man må regne med å måtte betale

- ✓ Gi, om nødvendig, en kort orientering om hvordan arbeidstakeren kan finne seg til rette i det offisielle Norge, og hvordan han eller hun går fram for å skaffe de dokumentene som er nødvendige for et normalt arbeidsforhold. Orienter gjerne også om toll, NAV, fastlege osv.
- ✓ Informer straks den nyankomne om bedriften: hva den gjør, antall ansatte, eierskap, marked osv.
- ✓ Gi den nyankomne et kart over arbeidsplassen og bedriftens lokalitet. Hvor er hva?
- ✓ Hvem er til stede: ledelsesrepresentant, tillitsvalgt, relevante fagpersoner og arbeidsleder

Mottakelsen

For å komme hurtig i gang med produktivt arbeid og god sikkerhet fra første arbeidsdag er de første timene på arbeidsplassen avgjørende.

- ✓ Gjennomgå bruk av identifikasjons- og adgangskort
- ✓ Gjennomgå arbeidsplassens sikkerhetsklæring og sikkerhetskåp, om nødvendig med tolk
- ✓ Den tillitsvalgte orienterer om normale norske arbeidsforhold: lønn, tariffavtale, lønsslipp, skattetrekk, arbeidstid, ferie og feriepenger og arbeidsavtale
- ✓ Gjennomgå den innleides arbeidskontrakt sammen med den tillitsvalgte, om nødvendig med tolk
- ✓ Informer straks den nyankomne om bedriften: hva den gjør, antall ansatte, eierskap, marked osv.

- ✓ Gi den nyankomne et kart over arbeidsplassen og bedriftens lokalitet. Hvor er hva?
- ✓ Forsikre deg om at utleiebedriften har gitt sine ansatte en orientering om hvordan arbeidstakeren kan finne seg til rette i det offisielle Norge (skatt, bank, toll, NAV, fastlege osv.)
- ✓ Hvem er til stede: ledelsesrepresentant, tillitsvalgt og relevante fagpersoner

Mottakelsen

Ansatte og innleide hos underleverandører arbeider under underleverandørens ledelse. Om disse skal mottas av bedriften eller underleverandørens arbeidsleder, avhenger av hva som er avtalt i kontrakten som ligger til grunn for underleverandørens oppdrag.

- ✓ Gjennomgå bruk av identifikasjons- og adgangskort
- ✓ Gjennomgå arbeidsplassens sikkerhetserklæring, om nødvendig med tolk
- ✓ Gi den nyankomne et kart over arbeidsplassen og bedriftens lokalitet. Hvor er hva?
- ✓ Avklar hvem som er kontaktpersoner for oppdraget fra bedriften herunder også tillitsvalgte
- ✓ Gi nødvendig informasjon for at vedkommende skal kunne begynne på oppdraget

Den første arbeids- økten

Informert straks om hva den nyankomne skal arbeide med, og med hvem. Nærmeste faglig overordnede må være med og vise hva som skal gjøres.

- ✓ Den nyankomne må vises hvor utstyr, verktøy og materiell er
- ✓ Allerede nå må den nyankomne prøves ut i ulike arbeidsoppgaver: en praktisk realkompetansevurdering!
- ✓ Første gang arbeidsoppgavene utføres, må de gjøres sammen med en mer erfaren
- ✓ Allerede første dag må grunnleggende kommunikasjonskanaler ut fra arbeidet som skal utføres, etableres slik at den nyankomne vet hvor han eller hun skal henvende seg, og hvem de andre er

Den første arbeids- økten

Informert straks om hva den nyankomne skal arbeide med, og med hvem. Nærmeste faglige overordnede må være med og vise hva som skal gjøres.

- ✓ Den nyankomne må vises hvor utstyr, verktøy og materiell er
- ✓ Allerede nå må den nyankomne prøves ut i ulike arbeidsoppgaver. Prøv også ut kommunikasjon på norsk og engelsk: en praktisk realkompetansevurdering! (Det kan være stor forskjell på dokumentert og praktisk kompetanse.)
- ✓ Første gang arbeidsoppgavene utføres, må de gjøres sammen med en mer erfaren
- ✓ Allerede første dag må kontaktpersoner avklares ut fra arbeidet som skal utføres. Den nyankomne skal vite hvor han eller hun skal henvende seg, og hvem de andre er

2. del

I håndbokens andre del tar vi for oss tre kontinuerlige prosesser i det systematiske HMS-arbeidet: *språk, kompetanse og vernerunder*. Her lister vi opp holdepunkter for et kontinuerlig HMS-arbeid som sikter mot språk- og kompetansesertifisering og ansvarliggjøring av den enkelte arbeidsinnvandrere.

Språk og språk- opplæring

Kartlegging av relevant språkkompetanse

- ✓ Hvem har ingen forkunnskaper?
- ✓ Hvem har noen forkunnskaper? (for eksempel Adecco)
- ✓ Kunnskaper i engelsk?
- ✓ Skaff en oversikt over hvilke språk allerede ansatte innvandrere og andre ansatte behersker, for eksempel hvem som kan brukes som tolker

Ved å tilrettelegge skriftlig materiale på flere språk kan en få læringseffekter

- ✓ Sikkerhetserklæringen, ordensreglementet og brannforskrifter
- ✓ Oppslag, plakater
- ✓ Bilder av nestenulykker, uønskede eller ønskede situasjoner og arbeidsoperasjoner som støtte i forklaringer
- ✓ Navn på redskaper/verktøy
- ✓ Markering av sentrale norske ord i materiell

- ✓ Utarbeiding av eget informasjonsskriv: hvordan lære norsk på denne arbeidsplassen og hvorfor

Arbeidsbasert opplæring

- ✓ Ikke bare gjør dette og hint sammen med de innleide, bruk ord og uttrykk og pek og navngi i arbeidet!
- ✓ I pauser og ved treff i kantinen kan dagligdagse ord og vendinger oppøves: «Hvordan har du det»? «Været i Bergen» osv.
- ✓ Motvirke at de innleide bestandig bare er sammen med egen språkgruppe. Da lærer de bare sitt eget språk
- ✓ Språkspill: ord for dagen

Kursing: ulike opplegg

- ✓ Bedriften arrangerer kurs i arbeids- og fagspråk, for eksempel tre timer i uken på arbeidsplassen (betalt og obligatorisk frammøte, eventuelt med et depositum fra deltakerne som tilbakebetales ved fullført kurs)
- ✓ Et eget kursopplegg utenfor arbeidsplassen arrangert av flere bedrifter eller organisasjoner

med kursbevis, eventuelt i to trinn, betalt av bedriften og frivillig for deltakerne

- ✓ Bedriften betaler norskkurs hos eksterne aktører, og det er frivillig. Dette er mest relevant for fast ansatte eller der slik ansettelse er planlagt. Eventuelt kan dette være en betingelse for fast ansettelse
- ✓ DVD-kurs – et tilbud til den enkelte
- ✓ Med en bakgrunn i én eller flere av disse oppleggene kan vanlig skoleopplæring med bevis anbefales

Kompetanse

- ✓ Dokumentasjon fra leverandører på kompetansen til de arbeidsinnvandrerne som de stiller med på bedriften
- ✓ Grundig gjennomgang av papirer vedrørende kompetanse som egne innleide har med seg fra utleiebyråene, og innskjerping i kontraktene av hva disse papirene skal inneholde
- ✓ Formannssamtale med de egne innleide som formannen er ansvarlig for, om deres kompetanseløp, også for å få grep om hvilke ressurser de representerer
- ✓ Orientering om arbeidsinnvandrernes kompetansebakgrunn overfor de som han eller hun skal jobbe sammen med
- ✓ Nøyaktig og forevisende informasjon om hva arbeidsinnvandrerne skal gjøre i nye arbeidsoperasjoner: hvorfor, hvordan og med hvem
- ✓ Når arbeidsinnvandreren ansettes:
 - ~ integrering i bedriftens kompetansestrategi: hva som trengs av kompetanseheving for å

dekke gapet mellom faktisk kompetanse og gitte kompetansebehov

- ~ tilrettelegging av veien mot fagbrev: informasjon om hva som trengs for den praksisfunderte fagprøven, hvilke ordninger som finnes, og hva det vil koste både av innsats og økonomi

Vernerunden

- ✓ Formannsbasert orientering om hvordan verne systemet fungerer i forhold til hva arbeidsinnvandrene skal gjøre (bakgrunn i mottakelsen og innføringskurset), og hvordan det fungerer i praksis
- ✓ Forklare sammenhengen mellom det å «få beskjed» og «det å si fra»
- ✓ Gå gjennom hva det skal sies fra om: vansker i den praktiske arbeidsutføringen (spesielt med utstyr), faremomenter, uønskede hendelser, konflikter osv.
- ✓ Innskjerping av *føre var*-prinsippet: Gjennom å sørge for andres sikkerhet sikrer man også seg selv
- ✓ Vær oppmerksom på at den enkelte arbeidsinnvanderer selv må få komme til orde, ikke bare bli representert av andre
- ✓ Et «ja» er ingen garanti for at en beskjed blir fulgt opp i praksis: Det kommer an på hvilken autoritet den som gir beskjeden tilskrives

- ✓ Få arbeidsinnvanderne til å fortelle de andre i laget/avdelingen hvordan HMS fungerer i hjemlandet
- ✓ Repeter sikkerhetskåndboken og sikkerhetsbestemmelsene med arbeidsinnvanderne etter at de har blitt varm i trøya
- ✓ Eventuelt verneopplæring med 40-timerskurs

3. del

I håndbokens tredje del går vi først inn på *kommunikasjon* på arbeidsplassen og hvordan denne kan forbedres. Deretter går vi inn på *sosiale arenaer* og hvordan disse kan legges til rette for bedre kommunikasjon. Modellen avsluttes med særnorske forhold ved partssamarbeid og arbeidsrettslig regulering i *Hva det vil si å være arbeidstaker på norsk*.

Kommunikasjon

- ✓ Allerede første dag må kontaktpersoner avklares ut fra arbeidet som skal utføres. Den nyankomne skal vite hvor han eller hun skal henvende seg, og hvem de andre er
- ✓ I en nødssituasjon kan det være nyttig med telefonnummer til en tolk som kan relevante språk
- ✓ Vektlegg tydelighet i informasjon og beskjeder og sjekk at beskjeder er forstått, men husk på at medvirkning, åpenhet og kommunikasjon må prioriteres framfor ren informasjon
- ✓ Vær oppmerksom på ulike omgangsformer. Hva som oppfattes som høflig, kan være forskjellig, for eksempel når det gjelder hilseskikker. Introduser den nyankomne for de rutiner og praksiser som utspiller seg i den daglige mellommenneskelige kontakt. Vi snakker for eksempel ofte om været, og når vi spør «hvordan har du det?», så forventer vi ikke alltid et ærlig svar

- ✓ Vær oppmerksom på kroppsspråk og mimikk. Når man ikke behersker språket, orienterer man seg gjerne etter hvordan andre opptrer
- ✓ Den nyankomne skal lære å spørre og si fra. Det må forklares at det på arbeidsplassen er forventet at man spør framfor å handle uten å ha forstått. Klargjør at det å si fra om kritikkverdige forhold er forventet, og ikke vil bli oppfattet som angiveri
- ✓ Ut over å introdusere nærmeste leder som kontaktperson bør arbeidstakeren få tildelt en fadder eller oppfølger som han eller hun arbeider sammen med.
- ✓ Involver den nyankomne i beslutninger som har med hans eller hennes arbeidshverdag å gjøre, så langt det er mulig innenfor virksomhetens rammer, for eksempel avgjørelser om arbeidstid, pauser osv.
- ✓ Vær oppmerksom på at den nyankomne ofte blir introdusert for nye autoritetsformer. Dette gjelder spesielt ved kvinnelige sjefer

Det sosiale

- ✓ Informer den nyankomne om arenaer for sosial omgang på virksomheten. Vis hvor man pleier å spise, og fortell om sammenkomster arrangert av bedrift og klubb, internt og eksternt. Har man treningstilbud i arbeidstiden eller lignende ordninger, så fortell om dette
- ✓ Kantinen er en viktig arena for sosial omgang. Her kan tiltak som «språkspill» og «ord for dagen» ha god effekt
- ✓ Vær oppmerksom på at de nyankomne kan ha ulike preferanser for mat og ulike bordskikker. Det samme gjelder religiøse praksiser, som faste og bønneritualer
- ✓ Oppfordre de nyankomne til å delta på virksomhetens sammenkomster og til å omgås andre enn personer fra sin egen språkgruppe både i kantinen og ved tilstelninger
- ✓ Skap nye arenaer både i og utenfor arbeidstid hvor det oppfordres til en sammenblanding av grupper; disse kan arrangeres både formelt og uformelt, avdelingsvis og for hele bedriften

- ✓ I noen tilfeller kan man trekke lodd om sitteplasser ved sammenkomster utenom arbeidstid, for eksempel ved julebordet. Når man sitter med andre enn man pleier, brytes både språklige, faglige og hierarkiske gruppedannelser opp.
- ✓ Vær oppmerksom på at alle i virksomheten eller på avdelingen blir invitert til sosiale sammenkomster
- ✓ Oppmuntre de nyankomne til å delta i virksomhetsinterne foreninger og klubber, for eksempel fiskeklubb, idrettslag, kortlag
- ✓ Kartlegg hva som finnes av relevante tilbud og ressurser i nærmiljøet, biblioteket, frivillige organisasjoner, fritidsaktiviteter osv., og oppfordre til å bruke og delta i disse

Å være arbeidstaker på norsk

Orienteringer ved representanter fra personalavdelingen og klubben med diskusjoner:

- ✓ om rettigheter og plikter som arbeidstaker på norsk ut fra lover og avtaler, med vekt på lønn og overtid- og permitteringsregler. Permitteringer er særnorsk og må forklares grundig
- ✓ om hvordan det norske arbeidslivet er bygd opp og fungerer i praksis
- ✓ om koblingen i det norske systemet mellom innflytelse/medvirkning fra arbeidstakere og arbeidsgivere: to parter, men i samme båt
- ✓ om hva det vil si å ta ansvar for eget arbeid og egen framdrift
- ✓ om HMS på norsk som *sikkerhet, miljø og helse*: i begge parters interesse (stikkord: trivsel)
- ✓ om vernerundene som HMS-arbeidets sentrale midte
- ✓ om hva som forventes av arbeidstakeren, og hva som forventes av bedriften

Kontaktinformasjon:

Arbeidsmiljø på flerkulturelle arbeidsplasser
v/Hans Christian Farsethås
Sydnesplassen 12/13
5007 Bergen
epost:hans.farsethas@fof.uib.no
tel: 55 58 93 32



ISBN 978-82-9981000-5

