

Refleksjonsrapport

SPRÅKBARRIERER I BYGGEBRANSJEN

GRUPPE 17: 10034, 10006, 10087, 10026, 10019 & 10111

Innholdsfortegnelse

Introduksjon	2
Refleksjon av prosjektledelsesinnsats	3
Roller og ansvar	3
Risikostyringsplan.....	3
Kommunikasjonsplan.....	4
Suksesskriterier	5
Evaluerer av rapportens viktighet	6
Interessenter	6
Kvalitet.....	7
Faktorer som har bidratt til suksess.....	8
Viktigste lærdommene fra prosjektet	9
Refleksjoner om læring og avlæring	10
Anerkjennelser	12
Referanser.....	13
Vedlegg 1, Prosjektoppgave.....	14
Vedlegg 2, For-rapport	

Introduksjon

Denne oppgaven tar for seg gjennomføringen av et prosjekt som har undersøkt språkbarrierer i byggebransjen. Bakgrunnen for undersøkelsen er den store andelen av ansatte med forskjellige morsmål på en byggeplass. Ettersom bransjen har mye utenlandsk arbeidskraft, vil språkbarrierer forekomme. I denne undersøkelsen var problemstillingen å kartlegge omfanget av språkbarrierer i bygge- og anleggsbransjen, samt i hvor stor grad språkbarrierer utgjør et problem på en byggeplass. Problemstillingen ble utformet på bakgrunn av egne erfaringer og deretter undersøkte gruppen relevant kildemateriale. Alvorlige konsekvenser som redusert sikkerhet, byggefeil og ulykker er blant konsekvensene språkproblematikken fører til.

Metoden for utførelsen av arbeidet var å sende ut en spørreundersøkelse til ulike bedrifter via e-post, etterfulgt av intervjuer for oppfølgingsspørsmål. Intervjuene baserte seg på svarene fra spørreundersøkelsen, for å få dybde i svarene. I tillegg ble det gjennomført et besøk på en byggeplass for å hente inn mer informasjon. Utførelsen av metoden ble tilpasset underveis i prosjektet for å optimalisere resultatene våre.

Undersøkelsens resultater viser at de fleste ansatte på byggeplasser har kolleger med ulike nasjonaliteter, og av disse svarer rundt 60% at de opplever språkbarrierer på jobb.

Undersøkelsen viste også at språkbarrierene hovedsakelig oppstår mellom fagarbeiderne og funksjonærer, eller mellom fagarbeiderne. Videre viser resultatene at omtrent 80% opplever at språkbarrierer bidrar til sosialt skille på arbeidsplassen. Det ble også oppgitt av enkelte at språkproblematikken har medført økt tidsbruk, kostnader og sikkerhetsproblemer.

For å kunne lage en best mulig spørreundersøkelse ble det i startfasen gjort et grundig forarbeid i for-rapporten. Der var det viktig å lage en plan for målet med undersøkelsen, og passende metoder for å oppnå dette målet. For å sikre god struktur og rammer i arbeidet ble det etablert en fremdriftsplan med tentative tidsfrister. Her fikk alle gruppens deltagere egne roller og ansvarsområder, som skulle gi deltakerne tilhørighet til prosjektet. Med disse forutsetningene ble prosjektarbeidets fremdrift og formål ivaretatt for best mulig resultat.

Refleksjon av prosjektledelsesinnsats

Roller og ansvar

Gruppen organiserte seg på en hensiktsmessig måte der arbeidsoppgaver ble fordelt til egnede personer. Det ble laget en oversiktlig fremdriftsplan over hva som måtte gjøres hver uke. Det ble tidlig avklart forventninger til hver enkelt, tidsfrister og ønsket kvalitet på arbeidet, slik at det ikke var tvil om hva som skulle gjøres. På denne måten hadde gruppen en systematisk og strukturert planleggingsprosess, som er ett av Kerzners fire viktige forutsetninger for en god planleggingsprosess (Hussein, 2016, side 66). Ukentlige møter og kontinuerlig kommunikasjon over meldinger skapte god fremgang i prosjektet. Gruppen besto av studenter med ulike fag og gjøremål ved siden av prosjektet, noe som skapte forsinkelser og fravær fra enkelte møter. Dette løste seg ved at alle var fleksible og hjalp hverandre. Denne fleksibiliteten er noe Kerzner påpeker er viktig i god prosjektplanlegging (Hussein, 2016, side 66). Ved et tilfelle ble det nødvendig med tilsnakk, hvor konsekvenser av manglende arbeid ble diskutert. Disse konsekvensene var avklart på forhånd i risikoplanen, men ble ikke nødvendig å ta i bruk.

Et annet problematisk aspekt for prosjektets fremgang var en inaktiv periode etter at e-poster og undersøkelser var sendt ut. Gruppen måtte vente på svar og informasjon som trengtes for å gå videre med prosjektet. Dette hindret jevn fremgang og kunne blitt løst ved å være tidligere ute med planlegging og utsending av spørreundersøkelsene. Det ville også vært en fordel å ringe for å få raskere svar.

Risikostyringsplan

Risikoplanen til gruppen var effektiv fordi den rettet fokus mot risikoer ved prosjektet, noe som gjorde gruppen forberedt på dette i prosessen. Dersom en risiko skulle oppstå viste planen tydelig hvilke tiltak som skulle iverksettes, konsekvenser av hendelsen og hvem som hadde ansvar for å løse problemet. Det ble ført inn i et risikoregister, noe som fungerer godt for å "lette overvåking, kontroll, og evaluering av risiko og tiltakene" (Hussein, 2016, side 92). Enkelte av problemene som oppsto underveis var allerede avdekket i risikoplanen. Fordi

det på forhånd var avklart hva som skulle gjøres for å løse situasjoner, var dette med på å skape en følelse av kontroll i gruppen. Eksempelvis ble risikoen for at fagarbeiderne ikke ville forstå spørsmålene i spørreundersøkelsen redusert ved at den i tillegg ble laget på engelsk. Intervjuspørsmålene ble også skrevet på engelsk, og gruppen forberedte seg på å kommunisere både på engelsk og ved bruk av oversetterprogram.

På den andre siden var den inaktive perioden gruppen opplevde ikke en del av risikoplanen, noe som resulterte i at løsningen kom senere enn ønsket. Sett i ettertid burde denne risikofaktoren vært registrert i risikoplanen, da det hadde stor effekt på fremdriften i prosjektet. Dette viste tydelig hvor viktig en grundig risikostyringsprosess er i forkant av et prosjekt.

Kommunikasjonsplan

Kommunikasjon er oppført som én av de ti generiske suksessfaktorene på Pinto's liste (Hussein, 2016, side 41). Å utarbeide en god kommunikasjonsplan var et viktig punkt i planleggingsfasen og det skapte trygghet i prosjektet, god informasjonsdeling og involvering fra alle medlemmene underveis. Det ble skapt en felles forståelse for hva som skulle kommuniseres og hvordan gruppen skulle kontakte både hverandre innad i gruppen og eksterne, relevante personer. Hyppigheten i planen la rammene for at prosjektet skulle ha jevn fremgang, og kommentarene gjorde planen tydeligere.

E-post fungerte ikke særlig godt for å nå ut til bedrifter og intervjuobjekter. Det tok lang tid å få respons og resulterte i flere dager venting, samt lite interesse fra de som ble kontaktet. Gruppen valgte derfor å gå over til telefonkommunikasjon, noe som gav raskere respons. Gruppen hadde også utfordringer med den valgte kommunikasjonsplattformen for intern fildeling. I utgangspunktet skulle Teams brukes til å dele dokumenter fra Google Drive. Å kommunisere i Teams viste seg å være mindre effektivt enn ønsket, og ble løst ved å bruke Messenger i større grad. I tillegg slet noen av gruppemedlemmene med å navigere i Google Drive. Tydeligere diskusjon rundt foretrukne kommunikasjonsplattformer i forkant, eventuelt rask kursing i valgte plattformer, kunne ha spart gruppen for tid.

Suksesskriterier

Suksesskriterier er spesifikke, målbare kriterier som definerer hva som må oppnås for at et prosjekt skal anses som vellykket. Suksessfaktorer er derimot en rekke faktorer som prosjektet må rette seg etter for å øke sannsynligheten for suksess (Hussein, 2016, s. 40). I for-rapporten satte gruppen seg flere suksessfaktorer som skulle bidra til å oppnå suksesskriteriene, og vil bli diskutert her.

- Suksessfaktoren god planlegging i tidlig fase satte standarden for å nå suksesskriteriet om å levere førsteutkast av prosjektoppgaven innen tidsfristen den 20.april. For å kunne oppnå dette, bestemte gruppen at data fra undersøkelsen skulle være innhentet før påske. Til tross for lang responstid fra bedrifter, ble suksesskriteriet om gjennomføringstid oppnådd.
- To andre suksessfaktorer som ble satt var god informasjonsflyt og klarhet rundt formålet med undersøkelsen. For å sikre høy kvalitet på undersøkelsen var det viktig at alle interessentene visste hva de svarte på, og at de ble forstått og inkludert. Personlige intervjuer og byggeplassbesøk ble derfor en viktigere del av undersøkelsen enn først planlagt. Disse ga en dypere forståelse for problemet, da det var mulig med oppfølgingsspørsmål og vi unngikk misforståelser. Selv om byggeplassbesøk ikke var en del av den opprinnelige planen, ble det nødvendig for å oppnå ønsket suksess. Byggeplassbesøket gjorde det mulig å få mange svar på kort tid fra interessentene, som bidro til suksess for prosjektet.
- Å undersøke i flere ulike situasjoner var også en av suksessfaktorene, for å få bredde i svarene. Undersøkelsen viste at respondentene opplevde språkproblematikk i arbeidshverdagen, men omfanget av undersøkelsen burde vært større. Både antall respondenter og flere detaljerte spørsmål ville identifisert utfordringene bedre. Gruppen konkluderer derfor med at målet ble en delvis suksess.

Basert på evalueringen av de nevnte faktorene og målene, vil vi betrakte prosjektledelsesinnsatsen som vellykket. For å forbedre resultatene, ville mer spesifikke mål og dyptgående spørsmål vært nyttige. Prosessen i prosjektet ble preget av endring i metoden, da det var mangel på respons. Til tross for dette ble prosjektet fullført innenfor tidsrammen og besvarte problemstillingen.

Evaluer rapporten deres etter følgende påstand: «Vi vurderer vår prosjektledelsesinnsats som vellykket».

Skala	Sterkt uenig	Uenig	Verken enig eller uenig	Enig	Sterkt enig
Gruppens svar				Vi gjennomførte prosjektet til estimert tid, med noen mindre avvik fra suksesskriteriene.	

Evaluerer av rapportens viktighet

Interessenter

Det er flere som kan dra nytte av prosjektet og disse kalles interessenter. Interessenter kan defineres som en “person eller en gruppe av personer som er påvirket av eller i stand til å påvirke prosjektet” (Andersen et al., 2004). Resultatene fra undersøkelsen viser at kilden til feil som følge av språkbarrierer var mindre enn antatt i for-rapporten. Likevel var det mer enn en tredjedel som svarte at språkbarrierer kunne medføre feil på prosjekter. I en bransje hvor feiltrinn kan gi fatale konsekvenser, er det ikke rom for feil innimellom. Den største konsekvensen av språkbarrierer på arbeidsplassen er redusert sikkerhet, noe som oftest rammer fagarbeiderne. Ifølge SSB var det bygge- og anleggsvirksomheten som hadde flest arbeidsulykker med dødelig utfall i 2021 (Berntsen, 2022). Derfor vil fagarbeiderne og deres arbeidsgivere være de viktigste interessentene. Et overraskende aspekt ved resultatene var at over 80% oppga at språkbarrierer danner et sosialt skille på jobb, noe som også er en problemstilling av stor interesse. På arbeidsplasser er det utarbeidet grundige tiltak for å opprettholde fagarbeidernes sikkerhet. Det er derimot færre tiltak angående fagarbeidernes trivsel på arbeidsplassen, og rapporten viser tydelig at det trengs økt fokus på dette.

En annen interessent er byggherrer. De har ifølge byggherreforskriften plikt til å verne arbeidstakerne mot farer, ved å ta hensyn til sikkerhet, arbeidsmiljø og helse på byggeplassen i løpet av prosjektet (Byggherreforskriften, 2022, § 1). Prosjektledere er de som har det

overordnede ansvaret på selve byggeplassen, og blir dermed en naturlig interessant. Språkbarrierer har ikke bare konsekvenser for sikkerheten og det sosiale, men også det økonomiske. Både prosjektleder og byggherre ønsker prosjekter innenfor tidsrammer og budsjett, noe som gir undersøkelsens resultat stor verdi for dem.

Andre interessenter som kan dra nytte av undersøkelsen er Arbeidstilsynet og fagforeninger. Arbeidstilsynet legger premissene og følger opp at private- og offentlige virksomheter holder et høyt nivå når det gjelder helse, arbeidsmiljø og sikkerhet (Arbeidstilsynet, u.å.). De stiller altså ikke bare krav til sikkerhet, men gir også psykososiale arbeidsbetingelser. Fra rapporten var det et tydelig flertall som svarte at det eksisterer et sosialt skille på arbeidsplassen. Informasjon og statistikk som dette kan derfor være av verdi for Arbeidstilsynet, som stiller krav til blant annet gode sosiale relasjoner mellom kolleger, mellomledere og ledere. Fagforeninger, foreninger som representerer arbeidstakere, vil også ha interesse av å sikre trygge arbeidsforhold for medlemmene sine.

Kvalitet

De endelige resultatene baserer seg på gruppens erfaringer, intervjuer, undersøkelser, samt artikler om temaet. Kvaliteten på resultatene er bra, sett i lys at det er et prosjekt i forbindelse med et emne. Det som underbygger denne påstanden er undersøkelsen, som tydelig viser at språkbarrierer medfører konsekvenser fysisk og sosialt på arbeidsplasser. Intervjuene som ble gjort med fagarbeiderne og funksjonærene tilsier også dette. Gruppen fant også mye statistikk og relaterte artikler knyttet til problematikken om språkbarrierer i byggebransjen. Selv om gruppen vil kategorisere kvaliteten på resultatene som bra, innebærer det ikke at de er tilstrekkelig for å kunne fastslå at språkbarrierer har store konsekvenser. For at resultatene skulle ha vært tilstrekkelig måtte problemstillingen ha blitt snevret inn. Slik den ble utformet gaper den over mye, men går ikke i dybden på en type konsekvens. Spørreundersøkelsen ble også sendt ut til mange entreprenør- og leverandørfirmaer, som ikke svarte på henvendelsene. Det resulterte i færre svar enn ønsket, noe som ga lite bredde i resultatene.

Evaluer rapporten deres etter følgende påstand: «Vi evaluerer kvaliteten på det endelige resultatet som fremragende».

Skala	Sterkt uenig	Uenig	Verken enig eller uenig	Enig	Sterkt enig
Gruppens svar			Gode resultater, men ikke tilstrekkelig kvantitet.		

Faktorer som har bidratt til suksess

Som nevnt tidligere er suksessfaktorer faktorer som bidrar til suksess i et prosjekt. Disse kan deles inn i tre ulike grupper, prosjektledelsessuksess, prosess-suksess og prosjektsuksess.

Prosjektledelsessuksess

En faktor som har bidratt til suksess er tett kommunikasjon i form av ukentlige møter med alle prosjektmedlemmene. Dette har gitt oss mulighet til å overvåke fremdriften, kartlegge hindringer og delegere ansvar. Ordinære møter har blitt gjennomført på campus hver onsdag og prosjektleder har kalt inn til ekstraordinære møter ved behov. Regelmessige møter har bidratt til å skape nødvendig tillit, eierskap og involvering.

At roller og ansvar ble avklart tidlig i prosjektet, har også vært en faktor til suksess.

Prosjektets mange arbeidspakker hadde en ansvarlig person, og samtlige arbeidspakker ble fullført innen angitte tidsfrister. Ifølge prosjektets fremdriftsplan ble gjennomføringstiden satt til 9 uker, med oppstart 13. februar og ferdigstillelse av endelig rapport 27. april. Dette gikk i orden på grunn av klare roller og ansvar.

En faktor som har bidratt til fiasko i prosjektet er ineffektiv kommunikasjon mellom partene i prosjektet. Her pekes det på lav og treg respons på spørreundersøkelse via e-post fra fagarbeidere og funksjonærer. Denne faktoren har skapt store forsinkelser i fremdriften og har ført til liten bredde i resultatene. Faktoren hadde mye å si for fremgangen og ga derfor stort utslag i prosjektarbeidet. Den ble derfor identifisert som den viktigste suksessfaktoren.

Prosess-suksess

I løpet av prosjektperioden har det vært liten tilgang på grupperom for møtevirksomhet, noe som kan sees på som en faktor som har bidratt til fiasko. Unødvendig mye tid har gått bort til å finne et egnet rom for arrangering av møter. I noen tilfeller har vi måttet avholde møter i støyutsatte omgivelser som har gått på bekostning av konsentrasjonsevne og arbeidsro.

Prosjektsuksess

Prosjektet blir i utgangspunktet sett på som en suksess, da det oppfyller kravene vi satt oss i starten. Det oppnår formålet med undersøkelsen, noe som fører til kompetanseheving i bransjen. Videre kan resultatene brukes som utgangspunkt for å gjennomføre tiltak for å redusere problemer som følger av språkbarrierer.

Viktigste lærdommene fra prosjektet

Det er sjeldent at prosjekter gjennomføres uten feil. Derfor er det viktig å reflektere over feilene, slik at man kan forbedre seg og gi råd til andre med lignende prosjekter. Gruppen har derfor trukket frem tre råd til andre som skal gjennomføre lignende prosjekter. Rådene baserer seg på faktorer som gruppen føler har hindret prosjektet i størst grad og de områdene der gruppen kunne forbedret seg mest.

Første rådet gjelder måten gruppen kontaktet relevante personer til undersøkelsen, og hvordan vi spredte spørreundersøkelsen. I starten oppsøkte gruppen bedrifter og intervjuobjekter i form av e-post. Responsen var treg og svarene var få. Spørreundersøkelsen nådde ut til færre enn ønsket, og det var få som ville stille opp til intervju. I retrospekt har gruppen innsett at vi burde hatt en mer direkte tilnærming for å opprette kontakt så fort som mulig, og for å få flest mulige svar. Vi brukte derfor telefon istedenfor e-post videre i prosjektet, og vi dro direkte til en byggeplass for å intervju fagarbeidere. Spørreundersøkelsen ble ikke spredt som ønsket internt bedriftene. Gruppen burde fulgt opp tettere at funksjonærer og entreprenører tok del i spørreundersøkelsen ved for eksempel å purre på telefon og generelt snakke direkte til relevante personer. Vi råder derfor andre grupper til å oppsøke intervjuobjektene fysisk, og ringe istedenfor å sende e-post.

I oppstartsfasen hadde gruppen ikke noe fastsatt møtetidspunkt hver uke. Tanken var at folk i større grad skulle jobbe selvstendig og kommunisere gjennom meldinger. Uten ukentlige møter hadde vi utfordringer med samkjøring og delegering av ansvar. Dette førte til både ujevn arbeidsfordeling og uklarhet rundt fremgangen. Under ferdigstilling av for-rapporten ble det besluttet å fastsette et ukentlig møte. Resultatet ble at gruppen var mer effektiv og strukturert i videre arbeid. Basert på denne erfaringen råder vi andre grupper til å etablere et fast møtetidspunkt så tidlig som mulig.

Vårt siste råd er å utnytte at gruppens medlemmer går forskjellige linjer og retninger. Dette er en av de tingene gruppen vår var flinke til. Medlemmene bidro med kunnskap og erfaring fra forskjellige fag, noe som var veldig verdifullt. En ulempe med dette var likevel at man har forskjellige timeplaner. Det som fungerte bra for oss var å utnytte at når en person hadde en rolig periode i sin timeplan, fikk vedkommende større arbeidsoppgaver i den perioden. På denne måten kunne vi sikre at prosjektet hadde kontinuerlig fremgang, til tross for hektiske perioder for enkelte av gruppens medlemmer.

Refleksjoner om læring og avlæring

Undersøkelsen vår om språkproblematikk bød på en rekke hindringer og utfordringer. Gruppen tilegnet seg ny kunnskap og nye ferdigheter, men var også nødt til å avlære forutinntatte holdninger. Punktene er basert på det gruppen anser som de viktigste lærdommene og avlæringene fra prosjektarbeidet.

Læring:

- Prosjektnedbrytningsstruktur

Til tross for at gruppen har mye erfaring med tidligere gruppearbeid, oppsto det noen utfordringer rundt det. I hovedsak var det to faktorer som bidro til utfordringen; gruppens størrelse og prosjektets kompleksitet. Tidligere har vi vært vant med gruppearbeid med 3 eller 4 personer per gruppe, i motsetning til dette prosjektet der vi har vært 6 personer. Kompleksiteten til prosjektet utfordret også samarbeidsevnen. Prosjektet besto av arbeidsoppgaver sterkt avhengig av hverandre. Et eksempel på dette var at man ikke kunne

sende ut spørreundersøkelsen før den var laget. Vi trengte derfor gode måter å organisere arbeidsprosessen på, slik at vi kunne samkjøre forskjellige ledd av prosjektet. Dette gjorde vi ved å lage en prosjektnedbrytningsstruktur (WBS), der vi enkelt kunne sette ansvar og frister til hver arbeidspakke (Hussein, 2016, s. 68). På denne måten hindret man å måtte vente på hverandre, og kunne utføre arbeidsoppgaver parallelt. Å bryte ned det komplekse prosjektet og fordele arbeidspakker på en effektiv måte var kritisk for prosjektets suksess.

- Microsoft Teams

En annen ferdighet vi fikk fra prosjektet var evnen til å bruke Microsoft Teams på en smart måte. Ved etableringen av kommunikasjonsplanen i for-rapporten ble gruppen enige om å bruke Teams til fildeling, intervjuer, ekstraordinære møter og raske spørsmål, eller kommentarer til resten av gruppen. Vi valgte å bruke Teams til dette, til tross for at gruppen hadde liten erfaring med programvaren. Som nevnt tidligere opplevde gruppen noen utfordringer med Teams. Selv om bruken av Teams ikke var det mest effektive for gruppen, lærte alle å benytte en plattform som brukes mye i arbeidslivet.

- Forståelse for byggebransjen

Gjennom prosjektets arbeid har vi vært nødt til å lære mer om byggebransjen, spesielt bemanningsaspektet. For å nå frem til målgruppen for undersøkelsen måtte vi sette oss inn i samspillet mellom entreprenører, bemanningsbyråer og fagarbeidere. Denne kunnskapen hjalp oss nå frem til fagarbeiderne, og var dermed kritisk for suksessen til prosjektet.

Avlæring:

- Legge fra gruppens egne tanker og teorier

Før arbeidsprosessen kunne starte måtte vi legge fra oss tidligere erfaringer og teorier rundt temaet. For å oppnå et godt resultat var det ønskelig med en objektiv tolkning av svarene fra spørreundersøkelsen. Gruppens egne erfaringer samsvarer ikke nødvendigvis med realiteten.

- Legge fra seg personlige meninger

Egne meninger og synspunkter er ikke nødvendigvis de mest korrekte. Gjennom diskusjon bestemte gruppen seg for hvordan vi ønsket å løse oppgaven. Det var tidvis uenigheter rundt valg som ble gjort, og det ble derfor viktig å se ting fra flere perspektiver. Dersom gruppen ble enig om noe i fellesskap, var det viktig å legge fra seg egne meninger.

Anerkjennelser

Gruppen ønsker å rette en takk til alle som bidro med distribusjon og svar på spørreundersøkelsen. En spesiell takk går ut til intervjuobjektene som gladelig stilte opp og fortalte om sine utfordringer i hverdagen. Til slutt vil gruppen også takke studentassistentene i emnet TPK4115 Praktisk prosjektledelse for god oppfølging og innspill underveis i arbeidet.

Referanser

Arbeidstilsynet. (u.å). *Om oss*. Hentet 24. mars. <https://www.arbeidstilsynet.no/om-oss/>

Arbeidstilsynet. (u.å). *Psykososialt arbeidsmiljø*. Hentet 24. mars.

<https://www.arbeidstilsynet.no/tema/psykososialt-arbeidsmiljo/>

Arbeidstilsynet. (u.å) *Innleie av arbeidskraft fra bemanningsbyrå*. Hentet 10 April.

<https://www.arbeidstilsynet.no/arbeidsforhold/ansettelse/innleie/>

Berntsen, Ø. I. (2022, 3. oktober) *39 døde i arbeidsulykker*. Statistisk sentralbyrå.

<https://www.ssb.no/helse/helseforhold-og-levevaner/statistikk/arbeidsulykker/artikler/39-dode-i-arbeidsulykker>

Byggherreforskrift. (2022). *Forskrift om sikkerhet, helse og arbeidsmiljø på bygge- eller anleggsplasser (byggherreforskriften)*. FOR-2021-12-15-3600. Lovdata.

<https://lovdata.no/dokument/SF/forskrift/2009-08-03-1028>

E. S. Andersen, K. V. Grude & T. Haug. (2004). *Goal directed project management: effective techniques and strategies (4th)*. Kogan Page

Hussein, Bassam A. (2016). *Veien til suksess*. Fagbokforlaget

Rolstadås, A. (2014). *Praktisk prosjektledelse: fra idé til gevinst*. Fagbokforlaget.

Torvatn, T., Rolfsen, M., Heggernes, T. A. & Sørheim, R. (2019). *Teknologiledelse-for ingeniørstudier*. (2. utg.). Fagbokforlaget.

Prosjektoppgave

SPRÅKBARRIERER I BYGGGEBRANSJEN

GRUPPE 17: 10034, 10006, 10087, 10026, 10019 & 10111

Innholdsfortegnelse

Sammendrag.....	2
Introduksjon	2
Relevant kildemateriale	3
Metode.....	4
Resultater.....	6
Diskusjon og konklusjon.....	9
Referanser.....	11

Sammendrag

Hensikten med dette prosjektet er å kartlegge omfanget av språkbarrierer i bygge- og anleggsbransjen, samt i hvor stor grad språkbarrierer utgjør et problem på en byggeplass. Undersøkelsen bygger både på erfaringer og andre undersøkelser om språkbarrierer. Gruppen fordelte seg på ulike arbeidsoppgaver og med ulike ansvarsområder. Det ble planlagt hvordan gruppen skulle få gode svar på problemet som ble undersøkt. Således ble det laget spørreundersøkelser og intervju spørsmål, og gruppen tok kontakt med relevante personer. Gruppen besøkte også byggeplasser for å intervju, samt ha direkte samtaler med fagarbeiderne.

Over halvparten av deltakerne i spørreundersøkelsene svarte at språkbarrierer er noe de opplever på jobb, noe som viser at temaet er relevant å undersøke. I tillegg har direkte samtaler med fagarbeidere gitt inntrykk at språkbarrierer er noe som påvirker hverdagen deres i stor grad. Resultatene viste at språkbarrierer skaper misforståelser, feilarbeid og brudd på sikkerhetsrutiner. I tillegg svarte så mye som 80% at språkforskjeller skaper et sosialt skille på arbeidsplassen. Totalt sett viser funnene som er gjort at språkbarrierer har effekt på både trivsel og effektivitet i prosjekter. Gruppen konkluderer derfor med at det bør utføres tiltak for å minimere språkbarrierer.

Introduksjon

Mange bedrifter i bygg- og anleggsbransjen i Norge er avhengig av utenlandsk arbeidskraft. I 2022 var næringen også den tredje største i Norge, med mer enn 250 000 ansatte. Bransjen står for en årlig verdiskapning på 247 milliarder kroner, og er dermed blant Norges største næringer (SSB, 2023) . Dette danner grunnlaget for store besparelser ved eventuell effektivisering og bedre ressursbruk.

Utgangspunktet for valget om å undersøke språkbarrierer i byggebransjen kommer fra at flere av gruppens medlemmer har erfaring fra byggeplasser. Der opplevde de hvordan ulike språk påvirker arbeidet. Med utgangspunkt i egen erfaring utformet gruppen en problemstilling. Problemstillingen for prosjektet er å kartlegge omfanget av språkbarrierer i bygge- og anleggsbransjen, samt i hvor stor grad språkbarrierer utgjør et problem på en byggeplass.

Deretter startet gruppen med innsamling av informasjon fra andre kilder for å støtte opp under egne opplevelser.

Undersøkelsen tar for seg språkbarrierer på byggeplasser, som er et høyrelevant tema i byggebransjen. Språkbarrierer mellom kolleger og andre samarbeidspartnere kan by på flere problemer for et prosjekt, men også for miljøet på arbeidsplassen. Det kan føre til unødvendig kommunikasjon gjennom flere ledd, hindre deling av kunnskap og en splittet arbeidsplass. Overordnet sett fører språkbarrierer til svekket effektivitet i et prosjekt, samt svekket trivsel. Det er derfor stort potensial for forbedring på dette området, og en undersøkelse av dette kan resultere i erfaringer og god informasjon som kan brukes til å løse problemene fremover.

Relevant kildemateriale

I en artikkel fra Sintef står det; ”Når de som jobber på byggeplassen snakker ulike språk, fører det til misforståelser, samarbeidsproblemer og i verste fall byggefeil” (Benjaminsen, 2017). Ifølge Entreprenørforeningen- Bygg og anlegg var det rundt årsskiftet 2020 og 2021 70 000 utenlandske ansatte på norske byggeplasser (Solli, 2021). Forskning.no sier at i 2017 var omtrent 1 av 3 arbeidere på norske byggeplasser utenlandske, hvor de fleste av disse var fra Øst-Europa (Jakobsen, 2017). På bakgrunn av disse kildene er det stor grunn til å påstå at utenlandsk arbeidskraft påvirker byggeplassene negativt. Uttalelsen fra Sintef nevnt over påstår at det store antallet utenlandsk arbeidskraft gir rom for mye misforståelser og potensielle byggefeil som burde vært unngått. I en artikkel fra Gjensidige står det:” Ifølge en rapport av Arbeidstilsynet og Statens arbeidsmiljøinstitutt fra 2018 skader utenlandske håndverkere seg fire ganger oftere enn norske håndverkere” (Gjensidige, 2021). Det kan være et resultat av andre arbeidsvaner og sikkerhetskrav fra tidligere arbeidsplasser, men også være grunnet mangel på nødvendig kommunikasjon.

En annen synsvinkel til problematikk med språk er trivsel og sosiale barrierer mellom de ansatte. *Forskning.no* skriver at språkforskjellene gjør at fagarbeiderne sitter gruppert i lunsj og pauser, noe som forsterker avstanden mellom kollegaer på samme byggeplass (Jakobsen, 2017). Hvordan mennesker kommer overens med hverandre har direkte utslag på samarbeidsevnen. Når et arbeid skal utføres er samarbeid viktig for produktivitet og fremdrift.

Tall fra SSB viser at produktiviteten i bygg- og anleggsvirksomheter har gått ned med 10 prosent siden 2010 (Gjensidige, 2021). Med tanke på at utenlandsk arbeidskraft i byggebransjen har økt, kan det ha en sammenheng med språkproblematikken (Aamodt, 2022). Dette skyldes ikke kun språkproblemer, men det har en stor innvirkning på produktiviteten (Gjensidige, 2021). Videre i artikkelen trekkes det frem at språkproblemer kan være et farlig problem. Mangel på kommunikasjon og utilgjengelig informasjon kan utsette arbeiderne for dårlig HMS og derfor stor risiko for ulykker (Gjensidige, 2021).

Konflikter vil alltid oppstå på en arbeidsplass, men det er ønskelig å minimere dem. Kommunikasjon blir derfor et viktig verktøy for å løse og utføre oppgaver best mulig. Problemløsning og fremdrift avhenger av at man samarbeider og kommuniserer på en god måte. Derfor vil språkproblematikk lett føre til misforståelser og et defensivt kommunikasjonsklima (Torvatn et al., 2016). I en undersøkelse gjort av E24 i 2010 er den vanligste grunnen til at nordmenn slutter i jobben dårlig kommunikasjon (Bristøl, 2010). Dette skyldes at dårlig kommunikasjon ofte fører til konflikter som videreføres inn i både arbeidsmiljøet og fremdriften til bedriften.

Undersøkelsen har som mål å se nærmere på språkproblematikken på norske byggeplasser, og hvordan det påvirker arbeidet, samarbeid og konflikter.

Metode

Undersøkelsen startet med at gruppen delegerte arbeid og fikk hvert sitt ansvarsområde. Arbeidsoppgavene var å lage spørreundersøkelser, forberede intervju spørsmål og kontakte funksjonærer og fagarbeidere. Noen av gruppemedlemmene undersøkte eksisterende litteratur for å støtte opp under undersøkelsen ved å søke opp på nettet og lese artikler. Egne erfaringer fra byggeplasser ble også et viktig utgangspunkt for videre etterforskning. Deretter ble det kontaktet folk etter bekjentskap, men også ut ifra kontaktinformasjon gitt på hjemmesider. Som kontaktmetode ble e-post hovedsakelig brukt, og innholdet i disse var nokså like. Målet med e-postene var å få både funksjonærer og fagarbeidere til å ta del i spørreundersøkelsen og intervjuer. Det ble informert om gruppens hensikt med prosjektet, hvor lang tid spørreundersøkelsen ville ta, og muligheter for intervjuer enten fysisk eller over teams.

Spørreundersøkelsen ble utformet i den hensikt at folk med travle hverdager skulle kunne sette av tid til å gjennomføre den. Av den grunn ble det utformet korte og direkte spørsmål med flervalg som svar. Det ble også gitt muligheter for valgfrie, utfyllende svar.

Spørreundersøkelsen var anonym og krevde ingen kontaktinformasjon. Den ble bygget opp logisk der brukeren først oppga om den er funksjonærer eller fagarbeider, etterfulgt av spørsmål angående språkbarrierer. Svaralternativene ble valgt slik at ved endt undersøkelse ville gruppen ha et bilde på graden deltakerne føler språkbarrierer er et problem, hvor det oppstår, og mellom hvem det oppstår.

Gruppen dro også til en byggeplass for å intervju fagarbeidere direkte i arbeidstiden. For at de ansatte skulle være tilgjengelig ble det bestemt å dra i lunsjtider. Gruppen forberedte to nettbrett med spørsmål, der det ene var på engelsk og det andre på norsk. Deretter fikk gruppen tak i flere fagarbeidere med ulike bakgrunn og språk som gladelig svarte på spørreundersøkelsen. Dette førte også til samtaler med fagarbeiderne der gruppen fikk større innsikt om språkbarrierer på jobb. Enkelte ble også svært engasjert da de leste spørsmålene. Fordi språkbarrierer er noe som påvirker dem i stor grad, satte de pris på at dette ble undersøkt nærmere av en gruppe studenter.

Intervjuene ble gjennomført med utgangspunkt i spørreundersøkelsen, der intervjuobjektene skulle utdype med egne erfaringer og eksempler. Gruppen kunne derfra stille oppfølgingsspørsmål for å få bedre innsikt. Alle intervjuene ble gjennomført fysisk, siden ingen av intervjuobjektene ønsket å benytte seg av tilbudet med(!) teams. Enkelte av intervjuene var planlagt på forhånd, mens andre ble gjort spontant på byggeplass. I tillegg til å bli intervjuet svarte alle intervjuobjektene på spørreundersøkelsen.

Den største svakheten med måten gruppen gjennomførte undersøkelsen var tilgjengeligheten av svarende. Sett i ettertid skulle det vært gjort mer forarbeid for å få både et større omfang intervjuobjekter, samt flere svarende til undersøkelsen. Mange av e-postene som ble sendt ut ble aldri besvart og det ble derfor brukt telefon for å komme i kontakt med bedrifter. Gruppen skulle i utgangspunktet ikke oppsøke byggeplassen for å finne intervjuobjekter, men så det som nødvendig da det var få positive tilbakemeldinger over mail. Dette var noe som fungerte godt. Sosiale medier er også et annet verktøy som kunne blitt brukt for å nå ut til flere, men siden undersøkelsen omhandlet et spesifikt fagområde ble dette sett på som lite hensiktsmessig.

Gruppen hadde et godt utgangspunkt der flere hadde hatt sommerjobber på byggeplasser og hadde derfor viktige kontakter til prosjektet og relevant erfaring for undersøkelsen. Når undersøkelsen først ble satt ordentlig i gang var fremgangen god, og det ble samlet inn mye og variert data. Ved å kontakte berørte på begge sider av fagmiljøet, altså både entreprenører og fagarbeidere, fikk gruppen et mer korrekt bilde av situasjonen. Å besøke en byggeplass fysisk ga dypere innblikk, og verdifull prat med mennesker som står midt i situasjonen. Måten gruppen utførte undersøkelsen på, ble totalt sett utført på en grei måte. Det kunne blitt gjort mer forarbeid med å finne et større omfang av intervjuobjekter, og gruppen kunne vært tidligere ute med planleggingen.

Link til spørreundersøkelse: <https://forms.gle/Crp6ZApvBs9E38Lz5>

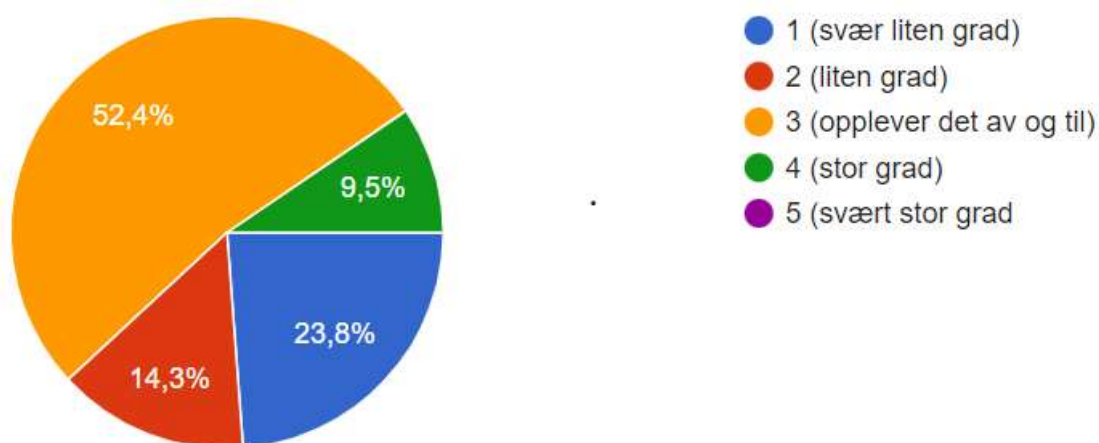
Resultater

Med utgangspunkt i spørreundersøkelsene og intervjuene fikk gruppen bedre innsikt i hvor omfattende problemer rundt språk er på byggeplassen. Resultatene kommer fra flere ulike entreprenørselskap og bedrifter. Tilbakemeldingene er fra mennesker med ulik bakgrunn og fartstid i bransjen. Intervjuobjektene har også ulike erfaringer fra forskjellige grupper på arbeidsplassen. Totalt sett hadde gruppen 63 svar på undersøkelsen. Det ble også gjennomført 6 intervjuer, hvor 3 av dem jobbet som fagarbeidere. To av intervjuobjektene er ansatt hos entreprenører, mens den siste har vært sommerstudent gjennom flere somre for et entreprenørselskap. Her fikk vedkommende jobbe som både fagarbeider og funksjonær.

Undersøkelsen skiller i hovedsak mellom to ulike faggrupper på byggeplassen, fagarbeidere og funksjonærer. Fagarbeiderne omfatter alle yrkesarbeiderne på byggeplassen, mens funksjonærene er entreprenører og byggherrer. Disse driver ikke med fysisk arbeid på byggeplassen, men deres oppgave er å administrere prosjektet. Fra tilbakemeldinger fra undersøkelsen registreres det et tydelig skille mellom gruppenes etnisitet. Mens majoriteten av funksjonærene som svarte var etnisk norske, med norsk som morsmål, var en stor andel av fagarbeiderne arbeidsinnvandrere. Blant registrerte svar var det omtrent like mange svar fra fagarbeidere som fra funksjonærer.

Videre ser undersøkelsen på om det finnes ulike nasjonaliteter på arbeidsplassen. Blant de registrerte svarene oppga 86,7 % at arbeidsplassen deres har ansatte med ulik nasjonalitet. Majoriteten av disse er østeuropeere, spesielt fra Polen og de baltiske landene. Særlig innenfor tømrerfaget er det mange ansatte uten norsk som morsmål. Også malere og betongarbeidere har i stor grad mange utenlandske ansatte. Det er derimot andre yrkesgrupper som domineres av etnisk norske. Både elektrikere og rørleggere skilte seg ut som grupper med få ikke-etnisk norske ansatte.

Det varierer i hvor stor grad personene opplever språkbarrierer på jobb. Mens over halvparten sier det er noe de opplever av og til, er det bare 10% som oppgir at de opplever det i stor grad. Rundt 30% av alle tilbakemeldingene oppga at de opplevde «lite til ingen» språkbarriere på arbeidsplassen. En fellesnevner for disse er likevel at de er ansatt i firmaer med få eller ingen utlendinger. I de tilfellene hvor det er ikke-etnisk norske ansatte, har disse i stor grad lært seg norsk eller engelsk.



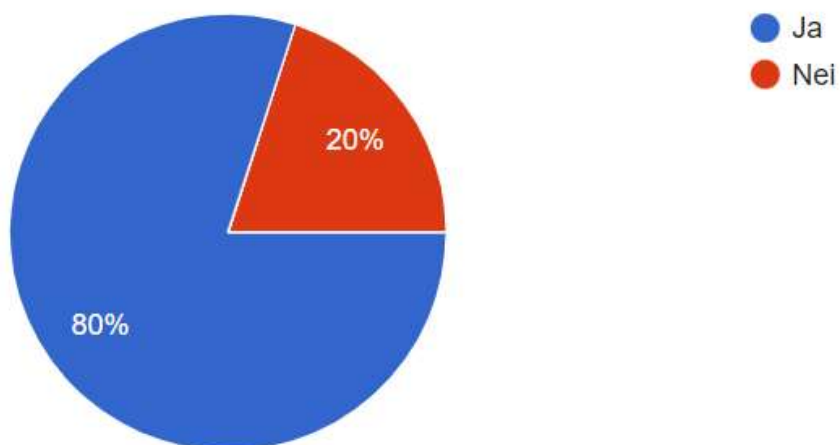
Figur 1: Prosentandelen som opplever språkbarrierer på arbeidsplassen.

Fra resultatene kan man lese at de fleste opplever en språkbarriere mellom funksjonærer og fagarbeidere, eller fagarbeiderne seg imellom. Denne barrieren har skapt ulike utfordringer og konsekvenser for prosjekter. Mens enkelte skriver at de ikke opplever noen store konsekvenser som følge av språkbarrieren, oppgir andre at det har fått store følger. Spesielt misforståelser er et fremtredende problem. For mange har misforståelser ført til feilarbeid, som får følger for både kostnad og fremdrift. Andre oppgir at det også har ført til utfordringer rundt sikkerhet. Dårlig kommunikasjon resulterte i at ikke alle sikkerhetsrutiner ble fulgt.

Dette var med å skape farlige situasjoner for de ansatte. Enkelte har opplevd at varer som skal leveres til prosjektet blir levert på feil lokasjon grunnet språkforvirring. Så mye som 60% oppgir at de opplever at språkbarrierer er kilden til feil på prosjekter.

Det brukes ulike former for kommunikasjon på byggeplasser for å løse utfordringene med språk. Fra diagrammet kan man se at det er varierende hvilke metoder folk bruker, og i hvilken grad de fungerer. Spesielt sikkerhetsrutiner og annen informasjon som finnes på byggeplassen, blir i flere tilfeller skrevet på mange ulike språk. Det henges opp plakater flere steder slik at alle skal få det med seg. Oversettingen gjøres ved bruk av google oversetter. Google oversetter er ikke feilfri, og det kan også her oppstå feil i oversettelsen som ikke oppdages. Ellers forteller flere at det gjerne er minst én av de ansatte på byggeplassen som behersker både norsk/engelsk og fremmedspråket. Denne personen fungerer derfor som en tolk for de andre. Byggeplasser er ofte store og uoversiktlige, og det kan derfor ikke påregnes at mellommannen alltid vil være til stede. Resultatet av dette er at man må finne andre måter å kommunisere på. Flere oppgir at miming, i kombinasjon med engelsk, er noe de bruker mye. Effekten av dette er varierende.

Undersøkelsen tar også for seg hvorvidt språkbarrieren skaper et sosialt skille på arbeidsplassen. Hele 80% svarer at språk er grunnlaget for et sosialt skille. Skillet er mest synlig i lunsjen, da flere oppgir at de ansatte trekkes mot dem med samme nasjonalitet som en selv. Spesielt som ung nyansatt opplevde flere av intervjuobjektene at det var vanskelig å finne seg til rette. Mangel på kommunikasjon på arbeidsplassen skapte usikkerhet. Beskjeder om hva som skulle gjøres ble gitt på et språk som den ansatte ikke forstår. Dette resulterte i usikkerhet rundt arbeidsoppgavene, noe som endte med feilarbeid (E. Frengstad, personlig kommunikasjon, 29. mars 2023). Flere sier også at det var vanskelig å få den oppfølgingen man trengte som nyansatt, da det var få å spørre om hjelp.



Figur 2: Prosentandelen som mener språkbarrierer medfører et sosialt skille på arbeidsplassen.

Diskusjon og konklusjon

Et av funnene fra undersøkelsen er at 80% mener språkbarrierer danner et sosialt skille på arbeidsplassen. Det er derimot bare 60% som har svart at de opplever språkbarrierer i “stor grad” eller “av og til” på jobb. En skulle i utgangspunktet tenkt at disse prosentene ville samstemme, men resultatene viser noe annet. Det er flere mulige årsaker som kan ha skyld i det. For mange kan det oppleves som ukomfortabelt å kommunisere på noe som ikke er ens førstespråk. Det betyr likevel ikke at man ikke behersker å kommunisere på en forståelig måte. I situasjoner hvor man er tvunget til å snakke på sitt andrespråk fungerer det helt ok, men mange oppsøker ikke disse frivillig. Flere lar derfor være å søke kontakt utover det som er nødvendig for at arbeidsoppgavene skal bli gjort. Under lunsj og andre pauser diskuteres det lite jobbrelatert, noe som ikke gjør kommunikasjon på engelsk strengt nødvendig.

Undersøkelsen ga svar på om funksjonærer og fagarbeidere syntes språkbarrieren danner et sosialt skille, men ikke i hvilken grad det påvirker trivselen til de ansatte. Dersom en ikke har mulighet til å kommunisere med sine kollegaer på en enkel og naturlig måte, velger mange å ikke snakke sammen i det hele tatt. Som nevnt tidligere, svarte et av intervjuobjektene at det var vanskelig å finne seg til rette som nyansatt. Det kunne likevel vært interessant å finne ut i hvor stor grad trivselen til de ansatte blir påvirket. Man kan anta at et sosialt skille generelt sett vil føre til et dårligere arbeidsmiljø som potensielt medfører store konsekvenser. For

arbeidstakeren kan det gi fysiske og/eller psykiske helseproblemer, og for en arbeidsgiver kan det øke sykefraværet til de ansatte, som igjen vil ha negativ effekt på virksomheten.

50% av de som tok undersøkelsen svarte at de har opplevd at språkbarrierer har medført feil på prosjekter. Videre varierte størrelsen på konsekvensene, men de medførte ekstra tidsbruk og ekstra kostnader. I 2022 så Skanska på totalt antall feil og mangler registrert på deres prosjekter fra 2017 til 2022, og gjorde et estimat på kostnadene av å rette dem opp. De kom frem til at en sum på hele 154 350 000 kr ble brukt til å rette opp i feilene (Nti, u.å). Ved å redusere feil medført av språkbarrierer kan man trolig senke summen betraktelig. Dette gir et godt bilde på hvor viktig problemstillingen rundt språkbarrierer på arbeidsplassen er.

På grunnlag av undersøkelsen, intervjuer og andre relevante artikler vil gruppen konkludere med at språkbarrierer i byggebransjen skaper utfordringer for byggeprosjekter. Det medfører også en sosial splittelse mellom de ansatte med forskjellig morsmål. Når en stor andel har det slik, blir det naturlig å se om det gjennomføres tiltak for å hindre miskommunikasjon, samt minske skillet mellom de ansatte på byggeplassen. Det er klart enklere med rutiner for å unngå misforståelser i forbindelse med arbeidsoppgaver sammenlignet med tiltak for å redusere det sosiale skillet.

Referanser

Aamodt, I. (2022, 9.januar). *Viken er mest avhengig av utenlandsk arbeidskraft*. Statistisk Sentralbyrå.

<https://www.ssb.no/arbeid-og-lonn/sysselsetting/statistikk/sysselsetting-blant-innvandrere-registerbasert/artikler/viken-er-mest-avhengig-av-utenlandsk-arbeidskraft>

Arbeidstilsynet. (u.å). *Språk og kommunikasjon på bygge- og anleggsplasser*. Hentet 20.mars 2023.

<https://www.arbeidstilsynet.no/hms/hms-i-bygg-og-anlegg/sprak-og-kommunikasjon-pa-bygge--og-anleggsplasser/>

Benjaminsen, C. (2017, 26.september). *Språkproblemer skaper problemer*. Sintef.

<https://www.sintef.no/siste-nytt/2017/sprakproblemer-skaper-byggetrobbel/>

Bristøl, M. (2010, 10.mars). *NORSK UNDERSØKELSE: Derfor slutter vi i jobben*. E24.

<https://e24.no/karriere-og-ledelse/i/GGrqoq/norsk-undersokelse-derfor-slutter-vi-i-jobben>

Gjensidige. (2021, 3.mars). *Er det dårlige språkkunnskaper på jobben? Det taper bedriften på*.

<https://www.gjensidige.no/godtforberedt/content/sprakproblemer-reduserer-produktiviteten-pa-byggeplassen>

Jakobsen, S, E. (2017, 21. september). *Språkproblemer på norske byggeplasser*. Forskning.no

<https://forskning.no/arbeid-ny/sprakproblemer-pa-norske-byggeplasser/321676>

Nti. (u.å). *Feil og mangler har store konsekvenser for kostnaden*. Hentet 16. mai 2023.

nti.biz.no. <https://www.nti.biz/no/blogg2/no/2022/feil-og-mangler-har-store-konsekvenser-for-kostnaden/>

SSB. (2023, 12. April). *Norsk Næringsliv*. Hentet 15. april 2023

<https://www.ssb.no/nasjonalregnskap-og-konjunkturer/faktaside/norsk-naeringsliv>

Torvatn, T., Rolfsen, M., Heggernes, T. A., \& Sørheim, R. (2019). *Teknologiledelse-for ingeniørstudier*. (2. utg.). Fagbokforlaget.