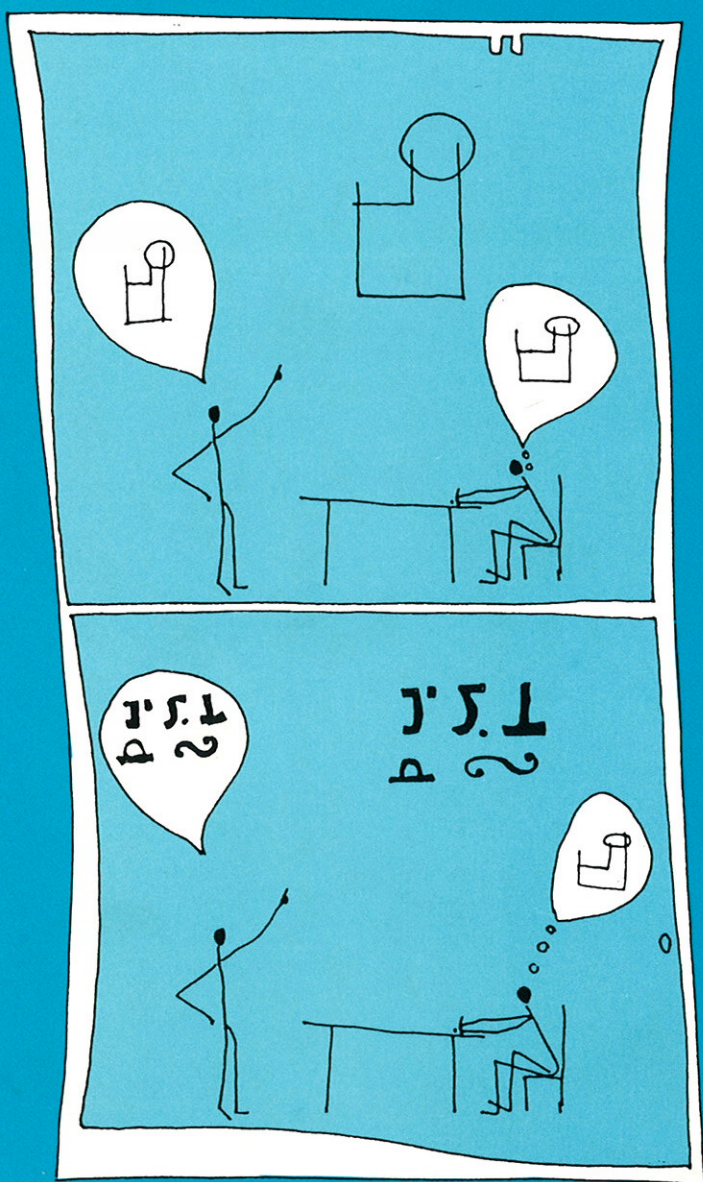


SPRÅK OG ARBEID

Flerkulturell kommunikasjon på et utvalg arbeidsplasser

Ragnar Næss

Rapport 2/93



ARBEIDSFORSKNINGSINSTITUTTETS RAPPORTSERIE
WORK RESEARCH INSTITUTE REPORT SERIES

- © Arbeidsforskningsinstituttet
- © Work Research Institute
- © Forfatter(e)/ Author(s)

Det må ikke kopieres fra denne publikasjonen ut over det som er tillatt etter bestemmelsene i "Lov om opphavsrett til åndsverk", "Lov om rett til fotografi" og "Avtale mellom staten og rettighets-havernes organisasjoner om kopiering av opphavsrettslig beskyttet verk i undervisningsvirksomhet".

All rights reserved. This publication, or part thereof, may not be reproduced in any form without the written permission from the publisher.

ISBN 82-7609-033-8
ISSN 0801-7824

Rapporten kan bestilles fra:
Arbeidsforskningsinstituttet
P.b. 8171 Dep.
0034 Oslo

Distribution by:
Work Research Institute
P.O. Box 8171 Dep.
N-0034 Oslo, Norway

Telefon: +47 22 46 16 70
Telefax: +47 22 56 89 18

Omslagsdesign: Rolf Skøien
Forsidetegning: Ragnar Næss

ARBEIDSFORSKNINGSINSTITUTTETS RAPPORTSERIE
WORK RESEARCH INSTITUTE REPORT SERIES

Programområde:
Offentlighetsprogrammet

Rapport nr.:
2/93

Tittel:
Språk og arbeid.
Flerkulturell kommunikasjon
på et utvalg arbeidsplasser.

Dato:
Februar 1993.

Forfatter:
Ragnar Næss

Antall sider:
61

Resymé:

Hva betyr beherskelse av innvandringslandets språk for innvandreres situasjon i arbeidslivet? Dette er rapportens problemstilling. Den gjennomgår først ulike forskningsrapporter, og konkluderer med at det er behov for forskning som ikke bare fokuserer på det lingvistiske, men som i tillegg trekker inn organisasjonsteori, og videre knytter an til OU på bedriftsnivå med innvandrere som målgruppe, slik den svenske FAAS-rapporten gjør det.

I neste omgang gjennomgås seks bedriftscase med formål å vise at innvandrere i bedriftenes omstillingsprosess blir sårbare når de ikke kan norsk, til tross for at de i et rutinepreget arbeid har fungert helt tilfredsstillende. Videre at det finnes gode erfaringer for at innvandrere gjennom tilpasset kursvirksomhet kan komme gjennom endringsprosesser som betyr nye og økte krav til arbeidstakerne.

Emneord:

- * Innvandring
- * språkopplæring
- * omstilling
- * kultur

INNHALDSFORTEGNELSE

1. PROBLEMSTILLING	1
2. LITTERATUR PÅ FELTET:	
NOEN EKSEMPLER	7
J.A. Gumperz om inter-etnisk kommunikasjon.	8
Heidelberg-prosjektet.	12
FAAS-prosjektet.	14
3. BEDRIFTSCASE NR. 1	19
Generelt.	19
Ansettelsen av de vietnamesiske innvandrerne på bedriften.	21
Vietnamesernes tilpasning på arbeidsplassen: det "vietnamesiske" bildet.	26
En lærers erfaringer.	28
Formennenes og avdelingsledernes vurderinger av virkningene av kurset.	30
Intervjuer med vietnamesiske ansatte etter kurset. ..	33
4. BEDRIFTSCASE NR. 2	35
5. BEDRIFTSCASE NR. 3	39
6. BEDRIFTSCASE NR. 4	43
7. BEDRIFTSCASE NR. 5	45
8. BEDRIFTSCASE NR. 6	49
9. OPPSUMMERING	53

FORORD

Flyktninger og innvandrere i Norge står overfor viktige utfordringer. Om man skulle begrense seg til to stikkord i denne sammenhengen, ville kanskje "norsk" og "arbeid" være de riktige. Selv om integrering i det norske samfunnet betyr meget utover dette, er arbeid og norsk det grunnleggende. Disse utfordringene henger også sammen: kunnskaper i norsk er en viktig forutsetning for å få arbeid. Men hvor viktige er de? Hvorledes viser manglende språkkunnskaper seg i en konkret arbeidssituasjon? Hvorledes kan bedriftsintern språkopplæring - og annen språkopplæring - koples til integrering på arbeidsplassen? Å bidra til å klarlegge dette er rapportens hovedmålsetting.

Rapporten gjennomgår noe litteratur, ser på en del eksempler på bedriftsintern norskopplæring, og formulerer en del prinsipper og forslag på basis av dette.

Jeg ønsker å takke Arbeidsavdelingen i Arbeids- og Administrasjonsdepartementet for finansiell støtte til undersøkelsen. Videre vil jeg takke Jon Sjøtveit, Gloria Maira, Svein Myreng, Xuan Thoi Lam og Helene Kierulf Næss for assistanse på prosjektet i ulike faser. Og endelig vil jeg takke innvandrere og norske bedriftsledere og fagforeningsfolk for at de bidro til at undersøkelsen ble virkeliggjort.

Ragnar Næss.

1. PROBLEMSTILLING

Å lære innvandringslandets språk er en fundamental utfordring for innvandrere. Men fordi det bak uttrykket "å lære norsk" kan ligge mange og ulike realiteter er det knapt noe felt der det rår større uklarheter med hensyn til nøyaktig hvilke krav vi stiller når vi nordmenn krever at "de skal lære norsk".

Å lære norsk kan på den ene siden innebære å tilegne seg et svært bredt spekter av språklige og kulturelle ferdigheter, kjennskap til sjargonger, spesielle uttrykk og de assosiasjonene som er knyttet til dem, pluss grunnleggende kunnskaper om norsk samfunn, historie, kulturhistorie, litteratur og samtidsdebatt.

Dersom vi krever at innvandrere skal "beherske norsk" slik at de skal kunne fungere i en situasjon som nordmenn, krever vi trolig noe slikt. Selv nordmenn uten bevisst kunnskap om mye norsk historie og litteratur, vil som oftest ha en implisitt kunnskap om historie, kulturhistorie o.s.v. bygget inn i sin språklig-kulturelle kompetanse. Denne vil snarere ytre seg som evne til å gjenkjenne uttrykk, ordspråk og talemåter: alt det som gir språket "dybde og nyanser", som vi sier.

På den annen side kan det å "kunne norsk" bety å kunne *tilstrekkelig* til å greie seg i *gitte* typer situasjoner. Dette vil kunne variere svært meget fra situasjon til situasjon. Gitt en slik forståelse kan det å "kunne norsk" - som en forutsetning for integrasjon - settes likt med det å kunne tilstrekkelig til å greie seg i et sett situasjoner som omfatter den kontakten med det norske samfunnet som er nødvendig for å greie seg her i landet.

Det er mulig - men ikke nødvendigvis riktig - at dette vil bety *svakere* norskkunnskaper enn det vi har indikert ovenfor. Når jeg nøler med

uten videre å fastslå dette, er det fordi det er vanskelig å definere språkbeherskelse *uavhengig* av det som kreves i en gitt situasjon. Er mange nordmenns språkforståelse "overlesset" med gamle metaforer og uttrykk som hindrer forståelse, mens innvandreres enkle påpekninger i barnebok-norsk kan være mer rammende, og bedre til å produsere forståelse? Spørsmål som dette viser at saken er langt fra enkel.

Går vi til den typen arbeid de fleste innvandrere er rekruttert til i Norge de siste 20 årene, møter vi følgende bilde: På den ene siden ser vi at arbeidet er ufaglært og oftest innebærer at samme arbeidsoperasjon gjentas med ganske korte mellomrom. De samme trekkene ved arbeidet som skaper belastninger psykisk og fysisk - at det er styrt av detaljerte rutiner eller maskiner og videre er monotont - er det som gjør at utlendinger uten språklige forutsetninger lett kan gå inn i det.

På den annen side blir denne typen arbeid en felle for innvandrere. De blir ofte stående i de enkle jobbene de behersker, og en konsekvens av dette er at de ikke lærer norsk og ikke trekkes inn i noe arbeidsfelleskap. De rent psyko-sosiale konsekvensene av monotont arbeid over mange år er dokumentert i generell arbeidsmiljøforskning.¹ Innvandre- res manglende tilknytning til det norske samfunnet, og belastningene i minoritetssituasjonen gir grunn til å tro at skadevirkningene av denne typen arbeid kan være større for dem enn for nordmenn.

Hva innvandrernes kunnskaper i norsk angår møter en gjerne flere typer myter. På den ene siden kravet om at de må kunne "perfekt norsk" for å kunne utføre en ufaglært jobb som man åpenbart ikke må kunne perfekt norsk for å utføre.

¹Se f.eks. Karlsen et al.: Arbeidsmiljø og vernearbeid. Tanum - Norli 1975, Karasek, R.A.: Job socialization and job strain, in "Working life: A Social science Contribution to Work Reform. Gardell, B. og G. Johansson (eds.), Wiley, Chichester, 1981.

Videre troen på at en innvandrere skal *kunne lære seg norsk* etter de samme filologiske skoleprinsippene som en bruker i videregående skole eller i en almen innføring i norsk kultur.

For det tredje troen på at en innvandrere som utfører en rutinepreget jobb perfekt - og fungerer kommunikativt i denne - på en eller annen måte "kan" norsk, oppfatter det samme som oss, ser det samme som oss. Kontrastene i vedkommendes kommunikative kompetanse vil kanskje vise seg ved at han - eller hun - på den ene siden lærer opp nye norske ansatte i denne typen jobber, mens vi på den andre siden ser en kommunikativt sett nærmest komplett hjelpeløshet ved et besøk på personalkontoret for å ordne opp i en sak som ligger litt utenfor de vanlige rutinene.

Slike situasjoner understreker hvor avhengig språkbeherskelse er av situasjonene den skal brukes i. Videre understreker det innvandreres behov for å *fortsette* å lære norsk i takt med integreringen i det norske samfunnet. For yrkesutøvere har dette vist seg å være svært viktig².

På den annen side er det rimelig å forvente at man i arbeidslivet legger forholdene til rette for at innvandrere med ulik språklig kompetanse skal kunne fungere i en arbeidssituasjon.

Innvandrere blir lett ofre for "statistisk diskriminering": som arbeidsøkere blir de - i likhet med en del annen arbeidskraft - automatisk sjaltet ut fra listen over jobbsøkere ved ansettelser³.

²Gumperz, John J.: Developing awareness skills for interethnic communication. National Centre for Industrial Language Training, Southall, Middlesex, 1978.

³For en norsk undersøkelse på dette punktet, se Terje Hauger: "Marginal arbeidskraft", Institutt for Samfunnsforskning, 1976.

På tilsvarende vis er det grunn til å tro at innvandrere møter særlige problemer ved omstillinger i arbeidslivet. Omstillinger i arbeidslivet betyr bestemte krav til læring og undervisning. Skole er gjerne en heltids, stabil virksomhet i egne institusjoner. Arbeidsplasser er midlertidige, under endring, og kravene om at alt som skal foregå på en arbeidsplass skal være direkte relevant for produksjon står sterkt.

Å lokalisere organisert læring på en arbeidsplass forutsetter at læringen ses på som en nødvendig del av arbeidsplassens virksomhet.

Vårt hovedcase illustrerer hvor prekær den organiserte læringens betingelser kan være på en arbeidsplass: gjennom hele perioden mens feltarbeid på arbeidsplassen og norsk-kurs ble gjennomført, var det et problem at innvandrere-elevne ble holdt tilbake fra undervisningen fordi de trengtes i produksjonen. Undervisningen gikk fra januar 1989 til juli 1989, og ble så stanset av bedriften mot rådene fra norsk-læreren og undertegnede.

Halvveis i prosjektperioden gikk bedriftsledelsen ut med et tilbud til ansatte om å slutte mot et kontant-oppgjør på to månedslønninger. Dette skjedde som ledd i bestrebelsene på å slanke bemanningen. To av elevene benyttet seg av dette. I slutfasen av prosjektet ble det mer og mer sannsynlig at bedriften ville bli nedlagt. Dette hadde ganske store konsekvenser for elevenes motivasjon. En viktig forutsetning for norsk-læringen var at det skulle øke sjansene for å få bedre jobber etterhvert. I dag er bedriften nedlagt.

Planene for prosjektet var å kartlegge kommunikasjonsproblemer på en arbeidsplass, og dernest bruke disse innsiktene i et bedriftsinternt norsk-kurs.

Slik den faktiske utviklingen ble, fikk vi ikke utprøvet dette i praksis.

For å bøte på dette er opplysninger fra 5 andre bedrifter inkludert, og en del opplysninger fra et tidligere gjennomført prosjekt ble inkludert. Dette for å belyse spørsmålet om hvorledes svake norskkunnskaper virket inn på det daglige arbeidet, og hva bedriftene hadde gjort eller kan gjøre for å bøte på dette.

Eksemplene er alle fra industriarbeidsplasser. De varierer noe med hensyn til hvor meget materiale og hvilken type materiale som er samlet inn, men vil alle på sin måte bidra til å belyse vår hovedproblemstilling.

2. LITTERATUR PÅ FELTET: NOEN EKSEMPLER

Det følgende er ikke ment som en fyllestgjørende gjennomgang av aktuell forskning. Målet er å peke ut noen bidrag, vesentlig i en skandinavisk sammenheng. Den videre målsettingen er å reise en del problemstillinger omkring forskning på feltet.

Ved første øyekast virker foreliggende materiale oppmuntrende. Vi finner tre større forskningsarbeider med sosio-lingvistisk innfallsvinkel, som alle tar opp innvandreres kommunikasjon på arbeidsplassen. Det dreier seg om 1) Gumperz: *Developing awareness skills for inter-ethnic communication*⁴ fra 1978, 2) Heidelberg Forschungsprojekt "Pidgin-Deutsch"⁵ som kombinerer detaljerte analyser av interaksjon på "gulvet" med beskrivelser av generelle trekk ved arbeidsplassen, fra 1975, og 3) Jens Allwoods studie av tverrkulturell kommunikasjon på svenske arbeidsplasser (FAAS-prosjektet)⁶.

Det er flere fordeler ved å kople en vitenskapelig tradisjon til studiet av språkopplæring i industrielle settinger. I de tilfellene der språkopplæring koplet direkte til bedriftsintern opplæring er dokumentert, finner vi oftest en relativt skjematisk forståelse av forholdet mellom kommunikasjon, språk og arbeid⁷.

⁴Sprache und Kommunikation ausländischer Arbeiter. Analysen, Berichte, Materialien. Scriptor Verlag Kronberg, 1975.

⁵Allwood, Jens et al.: Faas-prosjektet. Delrapport I - IV. Papers in anthropological linguistics 15-18 Göteborgs Universitet, Institutionen för lingvistik, 1987.

⁶Næss, R.: Innvandrere på norske arbeidsplasser, AFL, 1985.

⁷Lysgaard, Sverre: Arbeiderkollektivet, Universitetsforlaget, Oslo, 1960.

J.A. Gumperz om inter-etnisk kommunikasjon.

Gumperz analyserer misforståelser og kommunikasjonsproblemer vesentlig mellom engelske formenn og engelsk-talende indere med hindustani som morsmål eller viktigste annet språk. Han begynner med å slå fast at man neppe kan lære mennesker å kommunisere på tvers av kulturer. Det meste man må kunne håpe på er at samtlige parter lærer noe om å analysere egen språk-adferd, og derved redusere mulighetene for misforståelser.

Gumperz' tilnærming består i å se på en rekke *språkfunksjoner* av typen: hvorledes signalisere at man forstår eller at man ikke forstår, hvorledes markere at man tar ordet eller ønsker å ta ordet i en ordveksling, hvorledes signalisere uenighet eller at man holder på å miste tålmodigheten, o.l. Særlig viktig er her skillene mellom måter ord utheves på, understrekes o.l. - de såkalte prosodiske faktorene. Gumperz gir i denne sammenhengen en liste over hvilke trekk ved engelske formenns måte å snakke på som var *forvirrende eller irriterende* for indiske arbeidere, og omvendt: hvilke sider ved indiske arbeideres måte å formulere seg på som var forvirrende eller irriterende for engelske arbeidere. For eksempel:

Irriterende og forvirrende ting for engelskmenn:

Spesielt sterk eller svak stemme.
F.eks. løfte stemmen for å si "nei".

Manglende spesifisering, f.eks. ikke skille mellom lønnslippen for denne perioden og lønnslippen for forrige periode, eller ikke klargjøre hvem som skal gjøre en jobb, om den er gjort, skal gjøres, osv.

Irriterende og forvirrende ting for indere:

Sterk understrekning av enkelte ord som virker som utslag av irritasjon eller uhøflighet, noe engelskmenn gjør for å understreke et forhold.

Avbryte midt i setningen før inderen er ferdig.

Virker som om man ikke lytter.

Avbrytelser midt i setningen.	Bruk av ladete ord som "dumt" eller "tosk".
Misvisende bruk av ord som ordet "ja". Sier "ja" for å vise at man "er med", ikke for å uttrykke enighet eller for å markere at en beskjed er oppfattet.	Beskjeder om muligheter (f.eks. "Jeg skal se om jeg kan gjøre noe" som oppfattes som løfter).
Manglende sammenheng og retning på det inderen sier slik at han virker fraværende eller uinteressert.	Overdreven høflighet i avslag. Gjentakelser som viser at inderen ikke har forstått.

Arbeidet består for øvrig i rapporter fra diskusjonsgrupper (ledere, indiske arbeidere, formenn) der en gjennomgår båndopptak med inter-etniske samtaler.

Vi skal som illustrasjon se på ett eksempel, oversatt til norsk:

A (indisk arbeider): Dave!

B (formann): Ja!

A: Det er en feil på lønnslippen min!

B: Javel, Jaswinder, hva er så problemet ditt *denne* uka?

A: Vel - eh - jeg tror jeg har fått for lite.

B: Nei, jeg tror ikke det. Det er det vanlige, er det ikke

A: Nei, det er *ikke* vanlig - du - du husker jeg jobbet ekstra to timer siste uke

B: Åja, okey, det stemmer, det

A: Ja, når Gil skulle på hospitalet...

B: Ja, jeg husker det

A: og hans kone var på hospitalet og ventet baby...du vet

B: Ja, jeg husker det

A: Så du ba meg gjøre den jobben...

B: Ja, så nå vil du at...

A: ... så det ble to timer ekstra...

B: Ja, da skal jeg ordne det for deg, Jaswinder

A: Det skulle vært på *lønnsslippen*, ikke sant?

B: Jaja, overlat det til meg. Jeg skal ordne det.

Denne samtalen ble brukt til å kommentere på to forhold. For det første hvorledes spørsmålet "hva er så ditt problem *denne* uka?" ble oppfattet. Engelskmenn oppfattet spørsmålet som spydig, mens inderne i gruppa oppfattet det som et nøytralt spørsmål. Dette henger sammen med måten setningsledd utheves på henholdsvis engelsk og hindustani, og kan føre til misforståelser.

For det andre hvorfor inderen bare "fortsetter og fortsetter", d.v.s. ikke avslutter samtalen på det tidspunktet det kunne vært naturlig for engelskmannen.

Det fremgikk at det som ble oppfattet som innvandreres "taletrengthet" skapte en god del irritasjon hos formenn og ledere. Inderne i gruppa oppfattet dette poenget, og en av dem prøvde å forklare noe om de tankene og den generelle situasjonen de er i som fører til en slik adferd. Hva dette var, går imidlertid ikke Gumperz inn på.

Som det lille eksempelet viser, har Gumperz et levende materiale som utvilsomt sier en del om kommunikasjon mellom innvandrere og vertslandets befolkning. Dette er i det minste mitt inntrykk på basis av feltefaringer (6).

Det er imidlertid problemer forbundet med dette. Avgrensningen av analysen til å gjelde den rent språklige interaksjonen er trolig for snever til å kunne stille de virkelig *interessante* spørsmålene om kommunikasjon mellom innvandrere og vertslandets befolkning. Replikkvekslinger som den siterte er del av en større kontekst med en mengde trekk som forutsettes for å gjøre kommunikasjonen meningsfylt. Dette betyr igjen at det blir vanskelig å *tolke* de samtalereferatene

Gumperz legger frem. Dette får igjen som konsekvens at det blir vanskelig å bruke dette materialet til å foreslå tiltak.

Et nivå vi tydelig mangler er selve arbeidskonteksten: hva slags arbeid dreier det seg om? Hvorledes er stabsfunksjoner som personal- og lønningsfunksjonen organisert? Eller mer direkte: er det *ustanselig* rot med lønnslippene på denne bedriften, eller er Jaswinder en ansatt som ustanselig klager over ting det ikke er nødvendig å klage over? Om vi svarer "ja" eller "nei" på denne typen spørsmål får det store konsekvenser for tolkningen av samtalebiter som dette.

Et annet viktig forhold som burde trekkes inn her er at praktisk talt alle konversasjonene foregår mellom overordnede og underordnede. I konversasjonene faller medlemskap i den engelske etniske grupperingen sammen med en overordnet posisjon i bedriften, medlemskap i den indiske kategorien faller sammen med underordnet posisjon.

Dette er maktrelasjoner som ikke ekspliseres og gjøres til gjenstand for analyse. Dette kan virke mystifiserende. Det er f.eks. trolig en normal reaksjon at vi blir irritert når noen hever stemmen i en kommunikasjonssituasjon og sier "nei!" til oss. Når dette blir tema for en kommunikasjonsanalyse som tar sikte på å løse problemer i arbeidslivet, kan det lett fortone seg som om løsningen automatisk ville være *ikke* å heve stemmen å si "nei!". Men for å kunne si dette måtte man jo vite hva saken dreide seg om.....

Vi har med dette forhåpentligvis illustrert et viktig poeng: Å lage analyser som skjærer ut selve kommunikasjonssituasjonen, slik Gumperz gjør, er utvilsomt viktig, men er utilstrekkelig. Den typen analyser som trengs må kombinere en analyse av språk og kommunikasjon med en analyse av arbeidsplassen og de roller og strukturer som definerer denne. Vi skal i det følgende se på noen bidrag som nærmer seg dette idealet.

Heidelberg-prosjektet.

Formålet med dette prosjektet var å se på "pidgin"-tysk - et forenklet, situasjonstilpasset tysk - som oppstår i samtaler mellom tyskere og innvandrere, å beskrive denne typen "pidgin", og å finne noe ut om ikke-assistert språklæring.

Dette prosjektet er ganske omfattende, med fem medarbeidere og deltakende observasjon på flere industriarbeidsplasser, samt et offentlig kontor, ved siden av at man prøvde å dekke kommunikasjon på en kafé der innvandrere av ulik nasjonalitet møttes.

I dette tilfellet klargjøres nivå-mangfoldet i det fenomenen man står overfor: en er opptatt av såvel arbeidsorganisasjon som arbeidsmiljø, sosial tilhørighet og maktrelasjoner, og vi møter en rekke mennesker som er portrettert på en interessant måte.

Til sammen gir dette en viktig ramme rundt det som er prosjektets hovedmålsetting.

Til tross for dette ender prosjektet opp med flere av de samme svakhetene som Gumperz' analyser, sett ut fra ønsket om at prosjektene skulle bidra til anvendbar kunnskap. Det siste er viktig å understreke, fordi en tolkning er at disse undersøkelsene ikke har tatt mål av seg til å være anvendelige, men holde seg på det vitenskapelige deskriptive og teoretiske planet.

Umiddelbart later det til at Heidelberg-prosjektet ikke har denne svakheten. Rapporten tematiserer en rekke eksempler på innvandreres problemer og den pågående marginaliseringen av innvandrere. Den beskjeftiger seg med de psykologiske sidene ved språklæring i en situasjon der man vurderer å reise hjem igjen. Disse opplysningene er

imidlertid relativt sporadiske og snarere *tillegg* til det lingvistisk pregete stoffet enn en *integrert del* av det.

Går vi til prosjektets forslag til handling, også når det gjelder forslag til språkundervisning, er dette ytterst knapt. Det heter f.eks. at assistert språklæring bør søke å bygge på ikke-assistert språklæring. Hvorledes dette evt. skulle gjøres er et viktig spørsmål. Det berøres imidlertid ikke.

Når det gjelder arbeidet i seg selv, får vi vite hva slags arbeid innvandrerne og tyskerne utfører, men vi kommer ikke noe særlig videre.

Hvilke typer misforståelser *i selve arbeidet* er det som fører til problemer? Hvilke trekk ved arbeidsutførelsen er det som krever et bestemt vokabular eller evnen til å mestre bestemte kommunikasjonssituasjoner? Hvorledes er sammenhengen mellom språkproblemer og problemer med å utføre en skikkelig jobb i arbeidet? Hvorledes spiller det sosiale miljøet inn i denne sammenhengen? Heidelberg-rapporten blir en lingvistisk rapport med et påheng av innvandrers-vennlige betraktninger, og noen beskrivelser av (rammene rundt) en arbeids-situasjon, men ikke noe mer.

Eller med andre ord: Igjen mangler det begrepsapparatet fra industriell sosiologi eller industriell antropologi som kunne ha vært brukt til å sette kommunikasjonssituasjoner inn i den felles sosiale og produksjonsmessige virkelighet som en arbeidsplass utgjør.

Et ord om forskningens rolle i denne sammenhengen: Dette kan ses som et eksempel på rasjonell arbeidsdeling mellom disipliner, f.eks. en arbeidsdeling langs dimensjonen grunnforskning/anvendt forskning. Trolig dreier det seg om noe annet. Særlig gjennom koplingen av 1) et samfunnskritisk perspektiv med fokus på marginalisering av innvandrere med 2) manglende analyse av problemene på *arbeidsplass-nivå*,

og manglende *forslag* til endring på arbeidsplass-nivå blir det tydelig at det dreier seg om et slags *kulturskille*.

Ikke da et kulturskille mellom innvandrere og innfødte, men mellom kritisk akademisk kultur og arbeidsplass-kultur. Trass i all malende ordbruk om behovet for å være "nær" virkeligheten, om å kartlegge "praktisk forekommende kommunikasjon", forblir undersøkelsen i viktige henseende på lang avstand til en reell arbeidsplassvirkelighet.

FAAS-prosjektet.

Prosjektet "forforståelse og attityder i arbetslivet och skyddsfrågor" er et prosjekt i antropologisk lingvistikk utført ved Gøteborgs universitet. Siktepunktet er å ta opp konsekvenser av kulturelt mangfold på arbeidsplasser og deres konsekvenser i form av misforståelser, manglende forståelse og åpne og skjulte konflikter. Tema er videre disse problemenes virkninger på det psyko-sosiale arbeidsmiljøet, og deres virkninger på verne- og miljøarbeidet sett ut fra innvandreres forhold til faremomenter og det å utsette seg for risiko i arbeidet.

Undersøkelsen er gjennomført i ti bedrifter av ulik størrelse og i ulike bransjer, altså et større omfang enn de foregående undersøkelsene, og med fire medarbeidere.

Undersøkelsen benytter seg av deltakende observasjon, intervjuer og dybdeintervjuer, videoinnspillinger med påfølgende selv-konfrontasjon, kontroll av forståelse av skriftlig materiale, en spørreskjemaundersøkelse over et større antall informanter, og endelig en ansettelsestest der personalfolk ble bedt om å ta stilling til tenkte ansettelse.

Undersøkelsen tar utgangspunkt i fire nasjonalitetsgrupper: iranere, svensker, sino-vietnamesere og latin-amerikanere.

Det vil føre for langt å gå inn på resultatene fra prosjektet, som i høy grad dekker både et tradisjonelt industrielt-sosiologisk og et sosio-lingvistisk felt. Allwood dekker spørsmål som forståelse av sikkerhetsforskrifter, holdninger til kvinnelige kolleger og overordete o.l. Vi skal imidlertid peke på resultater som sier noe om hvorledes kommunikative situasjoner inngår i større sammenhenger.

Kommunikasjonsproblemer opptrer gjerne i to typer sammenhenger. På den ene siden i mer formelle møter, på den andre siden i mer intime samtaler, f.eks. i pauser. Grunnene er imidlertid ulike: i møter brukes ofte ord og uttrykk vedrørende bedriften og dens organisasjon som ikke hører med til dagligdags kommunikasjon på svensk. Videre er det umulig å avbryte talere for å spørre om klargjøring av ord og vendinger, gjentakelser o.s.v. I kameratsamtaler i pauser snakker man ofte raskt, bruker sjargong o.s.v.

Som en kontrast til dette nevnes selve arbeidssituasjonen: her er kommunikasjonsforstyrrelsene relativt sjeldne, selv om de forekommer. Allwood peker her ut selve kontekstens betydning: Språket har et stykke synlig virkelighet man snakker *om* i form av synlige gjenstander og handlinger, som ikke finnes i de to andre typene situasjoner.

På disse arbeidsplassene tales ulike språk, og valg av språk i en gitt situasjon har ganske store virkninger for sosialt klima. Svenske arbeidere har uttalte ønsker om at all kommunikasjon skal foregå på svensk, og i hvert fall dersom svensker er til stede. I praksis er det imidlertid uklart hvilke kriterier for det å "være til stede" som brukes. Svensker kan bli irritert over å høre en finne snakke finsk på telefonen med en arbeidskamerat i et kort avbrekk når telefonen ringer på et møte. To iranere kan prate farsi seg imellom med en svenske innen hørbar avstand. Svensken kan sies ikke å være "til stede", men kan allikevel irritere seg over at samtalen mellom de to ikke foregår på svensk.

Innvandrere på sin side oppgir at de alltid slår over til svensk når det er svensker til stede, men dette bekreftes ikke av lydbåndopptakene.

Det kommer frem en sterk preferanse for muntlig informasjon snarere enn skriftlig både hos svensker og innvandrere.

Mens språkkunnskaper er viktige for kommunikasjonen, og rimeligvis den viktigste enkeltfaktoren, understrekes det at kommunikasjon avhenger av mange andre forhold i tillegg, og at de ansatte er flinke til å finne alternative midler til å kommunisere når den rent filologiske kompetansen mangler.

Misforståelser er ikke uten videre "synlige" hendelser, men opptrer spesielt når man ikke oppdager manglene i samtalepartnerens språk- eller kulturkunnskaper. *Motsetninger* og *konflikter* oppstår stort sett først når samtalepartnere tar bestemte tolkninger av kommunikativ adferd for gitt, og ikke er innstilt på å diskutere dem åpent.

De viktigste typene misforståelser henger sammen med

- 1) antakelser om kommunikasjonssituasjonens hensikt,
- 2) antakelser, kunnskaper og oppfatninger om det emnet som diskuteres,
- 3) antakelser om den bredere organisering av arbeidet og
- 4) antakelser om rettigheter og plikter i gitte situasjoner.

Rapporten konkluderer bl.a. med forslag om informasjon - fortrinnsvis muntlig - og om det å arrangere samtaler for ulike grupper ansatte for å drøfte inter-kulturelle temaer. Det bør legges vekt på å lære noe om kommunikasjonssituasjoner på tvers av kulturelle grenser.

Nærmere angivelser av hvorledes dette kunne gjøres er ikke gitt. Såvidt vites er det ingen systematiske forsøk på å følge studien opp i en mer aksjonsrettet del.

Vi ser at FAAS-studien i større grad enn de foregående sier noe om den sammensatte realiteten vi møter på en arbeidsplass, og vi har i mindre grad skåret ut sterkt spesialiserte deler av denne virkeligheten. Vi noterer oss også at forslagene til tiltak er fyldigere.

Samtidig synes vårt mål - å knytte en forståelse av arbeidssituasjonen direkte til en forståelse av kommunikasjon - stadig å være langt unna. De viktigste resultatene i FAAS-prosjektet viser mer betydningen av å kunne sette seg inn i andres situasjon, betydningen av ikke å ta ting for gitt o.s.v. Om vi hadde ventet oss noe mer spesielt om *innvandrere og språk* er det ikke sikkert vi blir så mye klokere.

Vi skal ikke i denne sammenheng forsøke noen oppsummering av disse tre studiene. Ved siden av å presentere noe bakgrunnskunnskap som kan danne grunnlag for vurderingen av de data som skal presenteres i det følgende, har hensikten ved å presentere studiene også vært å forberede en diskusjon av hvorledes forskning på dette feltet best kan planlegges og gjennomføres. Vi skal komme tilbake til dette.

3. BEDRIFTSCASE NR. 1

Generelt.

Dette er vårt hovedcase - som også er omtalt i innledningen (s. 4) Bedriften er en større arbeidsplass innenfor jern- og metallområdet. Prosjektet kom i stand via en kontakt til bedriftsklubben. I samarbeid med klubben ble det utarbeidet et opplegg som innebar norskopplæring i arbeidstiden på den ene siden, og feltarbeid på bedriften på den andre siden. Dette ble godtatt av bedriften.

Norskopplæringen ble delt opp i to faser, en intensivfase med fire timer pr. dag over tre uker. Formålet med denne var følgende:

- 1) at de som hadde lært noe norsk tidligere, kunne rekapitulere dette og
- 2) ved en forholdsvis intensiv fase kunne en etablere arbeidsvaner og undervisningsmåter som det så ville være lettere å følge opp i den senere fasen med mindre hyppig undervisning.

Etter denne fasen ble det planlagt 7 måneder med undervisning tre timer to ganger i uka. I praksis ble det fem måneders undervisning.

Feltarbeidet ble utført med en eller to dager pr. uke våren 1989. Det ble startet opp med møter i fagforeningens regi, der også en av de vietnamesiske ansatte, som fungerte som tolk på bedriften, deltok. Dette møtet ble fulgt opp av et nytt møte for alle de vietnamesiske ansatte. I dette forarbeidet var det fagforeningen som tok initiativet. Bedriften kom først inn i bildet senere.

Det var opprinnelig planer om å gjennomføre kurser for vietnamesiske ansatte i tre avdelinger. På en av avdelingene var det imidlertid ikke stemning fra ledelsens side for å starte kurset, og det begrenset seg derfor til to avdelinger.

Bedriften ligger i Oslo-området, og er relativt gammel. Den har en gammel og tradisjonsrik fagforening. Bedriften ble kjøpt opp av utenlandske eiere for noen år siden. Dette førte til en mer detaljert styring, bl.a. ved å dele bedriften opp i ulike profitt-sentre.

Bedriften hadde en egen opplæringsavdeling, og de fleste av innvandrerne hadde en eller annen gang deltatt på norsk-kurs. Det var imidlertid en alminnelig oppfatning at disse kursene ikke hadde fungert etter sin hensikt. Deltakelsen fra innvandrerne hadde vært lav, mange hadde gitt opp å fullføre kursene, og nærmere spørsmål om kursene viste at bedriften aldri hadde hatt noe stabilt miljø av lærere for disse oppgavene, men at ulike personer hadde undervist ved ulike anledninger. Videre at det også hadde forekommet at elevene skiftet lærere midt i kursene.

Til sammen gav dette et inntrykk av at norskundervisningen aldri hadde vært prioritert fullt ut hverken av bedrift eller innvandrere.

Når vårt foreslåtte kurs kom i gang, hang det sammen med to forhold:

- 1) Vi presenterte et konsept som bedriften ikke før hadde prøvet hva norskundervisning angikk, og som burde være mer effektivt enn den tidligere undervisningen.
- 2) I samband med farene for permitteringer og tap av arbeidsplass hadde fagforeningen forhandlet seg til ulike tilbud fra bedriften, bl.a. kurser, som skulle ruste opp de ansatte for å møte en eventuell arbeidsledighetssituasjon. Disse tilbudene var imidlertid slike som de ansatte innvandrerne med svake kunnskaper i norsk ikke

uten videre kunne nyttiggjøre seg. Bedriften gikk derfor inn for vårt opplegg ut fra en rettferdighetsbetraktning: også innvandrerne med svake norskkunnskaper burde ha et tilbud de kunne nyttiggjøre seg.

Ansettelsen av de vietnamesiske innvandrerne på bedriften.

Bedriften hadde stor mangel på arbeidskraft i 1985/86. Dette gjaldt enkelt montasjearbeid, og andre jobber som besto av enkle operasjoner.

I denne perioden ble et antall vietnamesiske flyktninger ansatt, for øvrig etter en test som la stor vekt på psyko-motorisk ferdighet. Til tross for at det var på det rene at de vietnamesiske jobbsøkerne ikke kunne meget norsk, ble de ansatt, bl.a. på basis av disse testene, der flere av dem scoret høyt. Utover dette oppgir bedriftsledelsen at den ønsket å prøve "noe nytt", og det ble videre antatt at flyktingene ville være mer stabil arbeidskraft enn det man kunne forvente seg ut fra nordmenn som søkte denne typen jobber.

De vietnameserne som ble spurt om å delta i undervisningen tilhørte som nevnt to av et stort antall avdelinger og utgjorde i alt 12 personer. Av disse sluttet to personer i løpet av kurset.

Aldersmessig fordeler disse seg fra 23 til 46 år. Alle unntatt en er menn.

Av disse 12 har nær halvparten høyere utdanning innen felter som økonomi og tekniske fag, og en er flyger. De andre har grunnskole, tre av dem har yrkesutdanning på videregående nivå.

Samtlige hadde yrkeskarrierer preget av avbrekk som følge av krig og politiske og/eller økonomiske problemer i Vietnam.

Alle på bedriften skal gjennomføre et grunnkurs som inneholder teori om produksjonen og om kvalitetskrav. Dette tar 14 dager. Språkkunnskapene utelukket imidlertid de fleste vietnameserne. Av de ansatte vietnameserne gjennomførte to det teoretiske kurset. En tredje kunne så meget norsk at man lot vedkommende prøve. Etter at han hadde prøvet seg i noen dager ble det konkludert at hans norskkunnskaper var for svake, og han forlot kurset.

Opplæringstid på maskinene varierer ganske meget. Noen lærer fortere, andre langsommere. I de to avdelingene er opplæringstiden gjennomgående fra 3 til 6 måneder. Opplæringstiden for de vietnamesiske ansatte varierte ganske meget, individuelt, men var gjennomgående noe lengre enn for nordmenn.

Både formenn, tillitsvalgte og et par arbeidskamerater ble intervjuet spesielt om 1) vietnamesernes forhold generelt sett på arbeidsplassen, og 2) hvilke språkproblemer man hadde notert seg.

Fra den norske siden fikk vi følgende bilde:

Språkproblemene ble ikke opplevd som akutte. Den viktigste følgen av dem var manglende kontakt mellom nordmenn og innvandrere. Manglende kontakt ble heller ikke omtalt som et stort problem. Den viktigste følelsen som ble signalisert i denne sammenhengen var skuffelse og en viss irritasjon over at innvandrerne "ikke lærte seg norsk".

Rent praktisk førte språkproblemene til en del misforståelser som syntes å være av tre typer:

- 1) Misforståelser i korte beskjeder gitt muntlig. Eksempler som ble nevnt var beskjed om å gå til annen maskin som ikke ble oppfattet. Eller beskjed om at de produserte enhetene skulle ha bestemte

dimensjoner som ikke ble oppfattet slik at det ble gjort feil. Dette var allikevel relativt sjeldne foreteelser.

- 2) Teknisk pregete uttrykk i forbindelse med opplæring. I mange tilfeller kunne ikke vietnameserne disse uttrykkene, og dette vanskeliggjorde opplæringen.
- 3) Tilfeller der vietnameserne ikke var aktive nok til å sikre seg at de hadde oppfattet en beskjed, men isteden sa "ja" og dernest viste i praksis at de ikke hadde forstått. Dette skjedde relativt hyppig, eller i det minste var det noe de norske fremhevet som noe forunderlig, et nærmest irrasjonelt trekk hos innvandrerne. Hvorfor sier de "ja" når de ikke har forstått?
- 4) Vietnameserne var passive på informasjonsmøter og klubbmøter. Det hendte at de kom etter møtet for å spørre om hva det hadde handlet om, eller for å oppklare detaljer.

Disse svakhetene hadde man søkt ulike botemidler for:

Dersom man hadde mistanke om at vietnameserne ikke hadde forstått en beskjed, var parolen at man skulle be dem om å svare mer utfyllende. Det skinte imidlertid gjennom at nordmenn ofte i praksis kviet seg for å "forhøre" en utenlandsk arbeidskamerat eller underordnet om hvorvidt vedkommende hadde forstått eller ikke.

Små feil i det daglige måtte kompenseres ved kontroll. Formennene opplyste at de i gjennomsnitt brukte noe mer tid til å kontrollere arbeidsutførelse hos innvandrerne enn hos nordmenn.

I tillegg til dette hadde formennene gått over til å gi beskjeder skriftlig til de vietnamesiske ansatte. Dette fungerte langt bedre enn muntlig vesentlig fordi de vietnamesiske ansatte gjennomgående hadde en norsk uttale som var vanskelig å forstå for nordmennene.

Manglende ordforråd ble søkt kompensert ved at man prøvde å omskrive ord og vendinger, bruke andre ord o.s.v. Dette var ikke ideelt og førte til at det ble brukt en del ekstra tid på opplæring.

Innvandrernes manglende deltakelse på møter hadde man til en viss grad funnet et botemiddel for, ved at en vietamesisk ansatt som hadde en funksjonærjobb av og til deltok som tolk på informasjonsmøter. Vi har nevnt at vedkommende deltok på de møtene som dannet opptakten til vårt prosjekt.

Dette var allikevel relativt sjeldne foreteelser, og mer styrt av akutte behov enn av hensynet til generell informasjon.

Det bildet vi får her avviker en del fra inntrykkene i FAAS-prosjektet. Dette gav som kjent følgende bilde av kommunikasjonen på bedriften:

De viktigste typene misforståelsene hang som kjent (s. 16) sammen med

- 1) antakelser om kommunikasjonssituasjonens hensikt,
- 2) antakelser, kunnskaper og oppfatninger om det emnet som diskuteres,
- 3) antakelser om den bredere organisering av arbeidet og
- 4) antakelser om rettigheter og plikter i gitte situasjoner.

På jern- og metallbedriften fikk vi et inntrykk av at de problemene som fantes, hadde med generell kontakt og med arbeidsutførelse å gjøre. De vietnamesiske ansatte førte ikke samtaler f.eks. om de bredere trekkene ved organiseringen av arbeidet, av den enkle grunn at deres norsk-kunnskaper rett og slett ikke var tilstrekkelige for dette.

Forskjellen mellom situasjonen i FAAS-prosjektets bedrifter syntes å være enten at innvandrerne på disse bedriftene kunne mer av vertslandets språk, slik at de hadde muligheter for å komme i den typen situasjoner som er indikert ved pkt. 2 og 3 ovenfor. Eller at FAAS-rapporten først og fremst tar opp kommunikasjonssituasjoner med innvandrere som behersker innvandringslandets språk relativt bra.

I samtaler med formennene kom det frem at enkelte mente de vietnamesiske ansatte burde ha vært mer spredd på de ulike avdelingene, slik at de fikk sterkere motivasjon for å lære norsk.

Et annet problem - riktignok bare i den første tiden innvandrerne var ansatt - hadde å gjøre med innvandrernes arbeidsvillighet. I den første tiden de var ansatt begynte de ofte å jobbe ved maskinene om morgenen før formannen var kommet, og før arbeidstidens begynnelse. Videre tok de stort sett ikke pauser, og tok mat og røyk med seg til maskinen.

Dette førte dem i konflikt både med verneombud, tillitsvalgt og norske arbeidskamerater, alle representanter for arbeiderkollektivet og klubben⁸. Verneombudet mente at det ikke var forsvarlig at de jobbet uten å ta pauser, og før formannen var til stede. Den tillitsvalgte ønsket ikke at innvandrerne ved deres større arbeidsvillighet etter hvert skulle sette standarder som senere kunne kreves for alle. Innvandrerne "brøt akkorden".

⁸Innvandrere fra den tredje verden i Norge har signalisert adskillig ambivalens overfor forsker-rollen, særlig når den innebærer at man primært kartlegger innvandrerpulasjoner. Se f.eks. Loona, S.: Forskernes dilemma, Samora nr. 3, 1988.

De reglene vietnameserne på denne måten brøt, kunne i gitte tilfeller være mer av symbolsk, om ikke mindre reell art, i den forstand at det dreide seg om viktige markeringer av skillet mellom ledelse og arbeiderkollektiv. Vietnameserne jobbet f.eks. ofte til siste minutt før dagen var slutt, mens de norske arbeiderne gikk noen minutter før fordi de ønsket å markere at bedriftens "tid" løp helt frem til det øyeblikket når de forlot arbeidsplassen.

Bedriftsklubbens kontakter med vietnameserne hadde vært korrekte og relativt fjerne, men var blitt bedre etter en bestemt episode: I 1988 kom en av de vietnamesiske ansatte til klubbkontoret med et leserinnlegg fra Arne Myrdal: "Hva koster innvandrerhjelpen?". Dette var slått opp på oppslagstavla på avdelingen der han arbeidet. Klubben tok saken opp med bedriftsledelsen, som i et rundskriv påpekte at "i det siste har oppslagstavlene blitt brukt til å gi uttrykk for private, politiske oppfatninger med rasisme som grunnholdning", og ba alle bidra til å fjerne "uvedkommende oppslag" i fremtiden.

Etter dette hadde klubben begynt å interessere seg mer for innvandrerens situasjon og hadde bl.a. arrangert møter mellom klubben og innvandrerne, og hadde også gått ut på restaurant med dem to ganger.

Vietnamesernes tilpasning på arbeidsplassen: det "vietnamesiske" bildet.

Bildet av de vietnamesiske ansattes situasjon, gitt av disse selv, er formidlet av forskningsassistenten som gjennomførte feltarbeidet. Hun vurderte det slik at hun trolig både fordi hun var utlending selv (chilensk) og fordi hun var kvinne fikk vesentlig bedre kontakt med de vietnamesiske ansatte enn nordmenn.

Dette førte ikke uten videre til at vi fikk et vell av opplysninger som kunne beskrive vietnamesernes situasjon, først og fremst fordi hun

raskt følte at hun kom mellom barken og veden og fikk motforestillinger mot å "brette ut" utlendingenes liv på bedriften i en kvalitativ beskrivelse av den typen en nordmann med interesse og nysgjerrighet for innvandrere ville legge opp til.

Det vietnamesiske bildet av arbeidsplassen har vi derfor bare med bestemte modifikasjoner fått tilgang til. Ut fra mine generelle erfaringer med feltarbeid i innvandrermiljøer vil jeg allikevel tro at det bildet vi har fått er treffende, selv om utlendinger i samtaler med nordmenn ofte toner ned kritiske vurderinger av nordmenn og det norske samfunnet.

De vietnamesiske ansatte gav uttrykk for at de var svært fornøyd med arbeidsplassen, og at de aldri hadde opplevd noen rasisme eller fremmedfiendtlighet på bedriften. Episoden med plakaten hadde skjedd på en annen avdeling. Uttalelsen gir allikevel inntrykk av vietnamesernes ønske om å gi et positivt bilde av bedriften og arbeidskameratene, for de kjente utvilsomt til episoden.

I intervjuene med vietnameserne opplyste alle på et par nær at opplæringen i arbeidet hadde vært lett. Bare én gav klart uttrykk for at språket hadde skapt vanskeligheter, og en annen gikk så langt som å si at det hadde vært "litt" vanskelig.

Ingen av de vietnamesiske ansatte nevnte misforståelser eller vanskeligheter i jobben på grunn av språkproblemer. Alle forsikret at de forsto nok norsk, og at problemet var å kunne *snakke* norsk.

Vietnameserne hadde ingen kontakt med nordmenn utenfor arbeidsplassen. De to kveldene på "Peking House" sammen med klubben er de eneste gangene de har hatt denne typen kontakt med nordmenn, bortsett fra at en tillitsmann i en av de to avdelingene hjalp noen av innvandrerne med å pusse opp leiligheten, og en av produksjonssjefene som har spist middag med noen av dem et par ganger. Til sammen er

dette kanskje mer enn hva som er vanlig på gjennomsnittsarbeidsplasser i Norge hva angår kontakt mellom ansatte på en bedrift. Men som uttrykk for kontakt mellom nordmenn og innvandrere understreker det den vanlige tendensen: Slike kontakter er få og sporadiske.

På spørsmål om hvorfor de hadde så lite kontakt med nordmenn gikk de mest direkte svarene ut på at de følte de ikke hadde tid til å prate mens de jobbet. Videre at de var redde for at de ville involvere seg i en situasjon der det lett kunne oppstå ubehagelige misforståelser. I tillegg til dette var de ikke sikre på at de hadde så meget å snakke med nordmenn om, når alt kom til alt.

En lærers erfaringer.

Den ene av de to lærerne som underviste vietnameserne ble intervjuet en tid etter kursets avslutning. Vi skal referere hans erfaringer fordi de kan kaste lys over prosjektet.

Vietnameserne ble delt i to grupper etter hvor sterke de var i norsk. Han hadde arbeidet med den svakeste gruppen. Til tross for at disse hadde vært en del år i Norge, og tidligere gått på norskkurs, hadde de ikke fått så meget ut av det. Læreren tilskrev dette de store og særegne problemene vietnamesere har med å beherske norsk uttale. Dette hadde betydning at de mistet mye av pågangsmotet og selvtilliten i forhold til undervisningssituasjonen.

Det ble således lagt stor vekt på å trene uttale på kurset. Ut over dette begynte han med å repetere grunnlaget i norsk grammatikk.

Undervisningen hadde ikke bare vært rent språklig preget. Læreren hadde f.eks. arbeidet meget med å motivere elevene til å be arbeids-

kamerater og formenn om å gjenta spørsmål eller opplysninger vietnameserne ikke forsto.

Etter lærerens syn hang det sammen med dårlig selvtillit når vietnameserne unnlot å spørre opp igjen dersom det var noe de ikke forsto. Å si ifra at de ikke forsto - og å spørre opp igjen - betydde å eksponere sine manglende kunnskaper i norsk.

Problemet med ikke å forstå hang bare delvis sammen med vietnamesernes manglende kunnskaper i norsk. Etter vietnamesernes vurdering hang det like meget sammen med ulik muntlig stil hos nordmennene. Noen av dem var lettere å forstå, andre vanskeligere.

De opplyste at særlig én formann alltid snakket fort og utydelig, og når de ba ham om å si det om igjen, sa han det like fort og utydelig.

Læreren understreker her at det kreves tålmodighet og trening å snakke med utlendinger som ikke behersker godt norsk. Her kan det være en fordel om formenn blir informert om - og opplært i - hvorledes de skal uttale norsk slik at det blir tydelig og forståelig.

De tre ukene med intensiv undervisning hadde fungert svært bra. Elevene hadde gjort fremskritt og deres selvtillit hadde vokst. Oppfølgingskurset - 3 timer to ganger i uka - hadde vært mindre vellykket.

Dette hang sammen med flere forhold. På dette tidspunktet begynte usikkerheten m.h.t. bedriftens fremtid for alvor å gjøre seg gjeldende. Mindre hyppig undervisning betydde at elevene glemte mer mellom timene. Hyppig repetisjon av tidligere gjennomgått stoff gjorde undervisningen ensformig.

Læreren mente også at dersom det allerede på dette tidspunktet hadde vært utarbeidet et opplegg med gloser og typiske setninger fra

arbeidssituasjonen, ville dette kunne ha lettet undervisningen. Noe slikt opplegg forelå imidlertid ikke på dette tidspunktet idet dette var forutsatt utarbeidet i siste del av kurset. Som nevnt ble kurset avbrutt tidligere enn planlagt.

Det er imidlertid viktig å understreke at de koplingene mellom kurs og arbeidssituasjon som ble foretatt: lærerens støtte til elevene og oppfordringer om at de skulle gjenta spørsmål og opplysninger, fungerte bra.

Formennenes og avdelingsledernes vurderinger av virkningene av kurset.

På begge de to avdelingene ble formenn og avdelingsledere intervjuet noen måneder etter avslutningen av kurset.

Generelt sett syntes de overordnede at det hadde vært en positiv utvikling. De vietnamesiske ansatte snakket gjennomgående bedre norsk, og flere av dem hadde også lært nye maskiner i løpet av kursperioden. Om dette skyldtes kurset eller noe annet, skal være usagt, men de overordnede mente at det var grunn til å tro at kurset hadde spilt inn.

Et viktig trekk i bildet var imidlertid følgende:

I de første to månedene hadde mange nordmenn - arbeidskamerater og overordnede - ment å registrere en forverring av vietnamesernes norsk-kunnskaper. De mente at det var flere misforståelser enn tidligere.

Dette hadde raskt blitt et rykte på bedriften, der det var en del ansatte som hele tiden hadde stilt seg skeptisk til undervisningen. Dette var såpass paradoksalt at vi fulgte det opp med en rekke nye kontakter, vesentlig pr. telefon. En grundig utspørring av de - relativt få -

personene som var kilde til disse oppfatningene, indikerte at vurderingen berodde på følgende forhold:

Etter at kurset hadde startet - og særlig etter intensivfasen - hadde de vietnamesiske ansatte fått vesentlig større pågangsmot når det gjaldt å meddele seg på norsk. Mens de tidligere hadde lagt vekt på å ha en begrenset kontakt med nordmenn åpnet de seg nå mer. Dette betydde dels hyppigere kontakter, dels at de prøvde å meddele seg utover det minimum som var nødvendig for arbeidet. Dette hadde de imidlertid ikke norskkunnskaper til, og resultatet ble i en del tilfeller at de ikke greide å gjøre seg forstått, evt. fordi de beveget seg opp "mot sitt inkompetansenivå".

Flere av de norske ansatte på sin side forsto ikke dette, eller ønsket ikke å forstå det. Samtaler med to av de ansatte på dette punktet og kommentarer fra andre viste imidlertid at det var vanskelig å få dem til å begrunne og beskrive problemene ut over at det nå var blitt "vanskeligere å forstå dem".

Ut fra den måten de formulerte seg på ble det imidlertid klart at de ikke hadde noe særlig utviklet begrepsapparat for å beskrive denne kommunikasjonen mellom dem selv og vietnameserne. Til dels syntes dette å bero på mer normative forhold: de mente at vietnameserne *burde* lære seg norsk, og var uvillige til å gå i dybden. Noen av uttalelsene tydet på at de så på mine forsøk på å få dem til å beskrive kommunikasjonssituasjonen som en innledning til forsøk på å "sy puter under armene" på vietnameserne. Å forklare betyr ofte å unnskyldes. Fordi de ønsket en mer fullstendig "innordning" av vietnameserne i det daglige, ønsket de ikke å "blåse opp" kommunikasjonsproblemen ved å beskrive dem i detalj.

Mens disse reaksjonene trolig bunnet i en opplevelse disse norske ansatte hadde av at vietnameserne ikke "virkelig prøvde" å lære seg

norsk, er det også naturlig å kople reaksjonen sammen med et ureflektert forhold til hva det egentlig vil si å "kunne norsk". For dem var det å "kunne norsk" tydeligvis noe de spontant så på som noe uavhengig av de ulike kontekstene en kommunikasjon foregår innenfor. I de nye kontaktene med de vietnamesiske arbeidskameratene merket de seg bare at de nå *oftere enn før* opplevde at de ikke greide å kommunisere med dem.

I den siste delen av kurset var det enighet om at kommunikasjonen igjen var blitt bedre, og totalt sett mente de å se gode resultater av kurset.

Disse opplysningene er det interessant å sammenholde med opplysningene fra læreren. Han opplevde læringen som best og elevenes pågangsmot som størst i den perioden da norske arbeidskamerater mente at vietnameserne hadde større problemer med å gjøre seg forstått enn tidligere.

Mens noe av dette kan bero på tilfeldigheter og forventninger hos norske arbeidskamerater om rask innlæring, forventninger som vanskelig kunne innfris, tjener dette fenomenet også til å understreke *hvor kontekstavhengig kommunikasjon er*. I dette tilfellet spilte trolig følgende forhold inn: 1) økte forventninger hos nordmenn, 2) økt selvtillit og derav følgende høyere ambisjonsnivå hos vietnameserne og 3) økt kommunikasjonsfrekvens og - absolutt sett - flere misforståelser. For de norske fortalte seg som tilbakegang.

I den senere fasen når norske arbeidskamerater mente at kommunikasjonen gikk bedre, kan dette henge sammen med totalt sett bedre kommunikasjon, men like meget med den "normale" situasjonen som igjen var inntruffet ved at de vietnamesiske ansatte ikke lenger hadde så store ambisjoner.

Intervjuer med vietnamesiske ansatte etter kurset.

Det hadde vært ønskelig med intervjuer med samtlige kursdeltakere. Imidlertid viste dette seg vanskelig, idet flere av dem sluttet relativt raskt etter kursavslutning. De fire som ble intervjuet, gav imidlertid opplysninger om de andres reaksjoner, opplysninger som det virker rimelig å feste lit til, og som også er i tråd med de andre opplysningene vi har fått.

De mente alle at kurset hadde forbedret arbeidssituasjonen. De ble forstått bedre og de forsto bedre hva som ble sagt til dem. På spørsmål om hvorledes det konkret hadde hjulpet dem i arbeidssituasjonen, nevnte de bedre forståelse av "kjøresedlene" - skriftlige arbeidsinstruksjoner de fikk utlevert om morgenen. Særlig i tilfeller når det var vanskelig å få spurt formannen, var det viktig at det ikke ble noen misforståelser av disse.

Videre la flere av dem vekt på at de nå snakket mer med arbeidskameratene sine enn før. Dette sto i kontrast til hva de norske hadde sagt. Etter deres uttalelser hadde det ikke vært noen særlig utvikling på dette området.

Som det fremgår ble feltarbeidet på denne bedriften preget av at de opprinnelige planene ikke kunne gjennomføres, vesentlig på grunn av at bedriften gikk inn i en fase med problemer som endte med at den ble nedlagt. Vi skal ikke prøve å oppsummere de ulike trådene som har vist seg i denne fremstillingen, men i steden vente til vi har gått gjennom samtlige cases.

4. BEDRIFTSCASE NR. 2

På et større sykehus i Oslo ble det for noen år siden gjennomført en omorganisering som innebar at jobbene endret seg i betydelig grad. Dette skapte problemer bl.a. for innvandrerne som jobbet på kjøkkenet, og for å bøte på dette ble det avholdt norskkurs. Vi skal skissere en del trekk ved denne utviklingen, basert på intervjuer med norsklæreren og en av lederne for kjøkkenet.

Vi skal først si noe om organiseringen av kjøkken-funksjonen på sykehuset. Før endringen var matlagingen på sykehuset fordelt på fire ulike kjøkkener:

- * medisinsk koldtkjøkken som lagde all kald mat, hovedsakelig smørbrød til pasientene,
- * hovedkjøkkenet der det ble laget varm mat til pasientene,
- * kjøkken tilknyttet søsterhjemmet der all personalmaten ble laget og
- * et eget kjøkken for geriatrisk avdeling.

Denne inndelingen hang sammen med tradisjoner og hang også sammen med historien bak utbyggingen av sykehuset i etterkrigstiden. Inndelingen ble etterhvert oppfattet som ganske problematisk og ineffektiv. Etter en gjennomgang av ulike alternativer ble det besluttet å opprette et industrielt drevet hovedkjøkken.

I det nye kjøkkenet ble maten levert til brett som beveget seg langs et samlebånd. For hvert brett var det et kort som opplyste om typer mat som skulle plasseres på brettet. Her ble antall smørbrød, størrelse på porsjon, og spesielle typer diett (lavkalori, diabetiker-diett o.l.) opplyst, og betjeningen måtte begynne å forholde seg til denne typen skriftlige informasjoner.

I de mindre kjøkkenene hadde man kommunisert muntlig, man hadde hatt bedre oversikt over arbeidssituasjon, og man hadde arbeidet i et avgrenset sosialt fellesskap. På storkjøkkenet endret dette seg. Brorparten av arbeidsinstruksene ble nå gitt skriftlig, arbeidsplassen utvidet seg, ble uoversiktlig og det var ikke like lett å ha den samme nærhet til kolleger.

Dette førte til problemer for alle, og det understrekes at den nye ordningen betydde en innkjøringsfase der alle måtte streve for å tilpasse seg.

For innvandrerne viste overgangen seg å bli spesielt vanskelig. Dette viste seg ved en økt frekvens av feil. Innvandrerne som snakket godt nok norsk og hadde tilstrekkelig faglig dyktighet for den forrige jobben, sto nå for så mange av feilene i opplegget at det ble slått alarm.

Bakgrunnen var at de fleste av dem ikke kunne lese og skrive norsk godt nok. Videre at man i de små kjøkkenene hadde kunnet kommunisere direkte og oppdage feil i tide. Når man sto ved samlebandet var slik kontroll på stedet vanskelig å gjennomføre.

For å løse problemet ble det arrangert et norskkurs. Til dette ble en lærer hentet inn fra voksenopplæringen i Oslo. Hun fikk "frie tøyler" for å forsøke å få kjøkkenet til å fungere.

Første fase gikk ut på å drøfte hva slags problemer man sto oppi. De ansatte innvandrerne var i stor utstrekning menn i 40-50 års alderen. De hadde mange år i Norge, og mestret sider ved jobben svært godt, og var ikke uten videre villige til å innrømme at de ikke kunne jobben.

For å komme videre med dette utarbeidet læreren en test basert på bilder av gjenstander (kopper, skåler, ulike typer mat, bestikk etc)

tilknyttet arbeidet. Dette utarbeidet læreren etter å ha fulgt arbeidet en stund. Elevene ble bedt om å sette norske navn på disse tingene.

Det viste seg ved denne testen at ingen av elevene kunne skrive ned alle de norske ordene de brukte muntlig i arbeidet. Videre at det var mange skrivefeil hos de som kunne skrive ordene. Det viste seg også at 1 kvinne og 2 menn var analfabeter.

Kurset ble utarbeidet på basis av disse innsiktene. De som ikke kunne lese og skrive ble plassert i egen gruppe. Alle ble drillet i skriveøvelser som var spesielt rettet inn på pasientkortene og en del andre trekk ved den nye jobbutformingen.

I siste del av kurset som gikk over 8 måneder ble det lagt vekt på å drille spørsmål og svar knyttet til arbeidet. Her ble det også brukt rollespill.

De umiddelbare resultatene av dette forsøket var at en rekke utenlandske ansatte som man hadde trodd måtte overføres til annet arbeid, kunne fortsette på kjøkkenet. Dette ble ansett som en god løsning både for arbeidstakerne selv og for bedriften.

5. BEDRIFTSCASE NR. 3

Dette er en større mekanisk bedrift med 10 % innslag av innvandrere, vesentlig tyrkiske, pakistanske og vietnamesiske. De aller fleste av disse har vært ansatt på bedriften siden tidlig på 70-tallet. Informasjonene er basert på intervjuer av en formann, klubbformann, personalsekretær og norsklærer.

Mange av de utlendingene som hadde stått i de samme jobbene i mange år ble opplevd av nordmennene som om de isolerte seg sosialt og i forhold til utviklingen på arbeidsplassen. Personalsekretæren understreket at dette gjaldt de kvinnelige innvandrerne i særlig stor grad.

Jobbene består av fresing, dreining, stansing og annen type metallbearbeiding. Videre overflatebehandling som galvanisering og spesial-lakkering.

Det er et relativt stort innslag av enkle jobber med manuell innsetting og uttaking av emner i halvautomatiske maskiner. I tillegg til dette er det jobber som består av å kjøre automatiserte anlegg.

Bedriften er i en fase der den forbereder seg på å møte kravene i EF's indre marked. Dette betyr bl.a. at kvaliteten på arbeidet må høynes betraktelig. Dersom bedriften ikke kan produsere etter EF-standarder på en del varer, vil dette automatisk kunne bety tap av mange arbeidsplasser. - Bedriften arbeider også med å legge opp et "just in time"-system, d.v.s. et system som betyr fullstendig flyt i produksjonen f.eks. via fjerning av mellomlagre i produksjonsprosessen.

Utviklingen av disse nye systemene stiller store krav til både de ansatte og ledelsen, og klubb og ledelse ble fra et tidlig tidspunkt av opptatt

av hvorledes man skulle sikre at innvandrerne kom med i den opplærings- og vitaliseringsprosessen som bedriften gikk inn i.

For å sikre dette, gjorde man ulike fremstøt.

Det ble organisert møter for de ulike nasjonale grupperingene der de dyktigste medarbeiderne informerte om utviklingen på deres eget språk.

Videre arrangerte opplæringsavdelingen et norsk-kurs som skulle legges opp slik at det var direkte relevant for undervisningen.

Ved siden av norskundervisning hadde kurset en viktig motiverende funksjon. Det ble lagt vekt på å forklare at mange av de jobbene innvandrerne står i i dag, vil forsvinne i løpet av noen år på grunn av automatisering. Videre at det ville bli behov for å utvikle mange av jobbene i retning av et større spekter av oppgaver, mer skriving, større vekt på nøyaktighet og kvalitet.

Det ble lagt vekt på å klargjøre at utviklingen betydde at manglende norskkunnskaper kunne true deres muligheter på arbeidsmarkedet.

I selve norskkurset ble arbeidet dels rettet inn på jobbutvikling i de jobbene innvandrerne sto i, dels tok undervisningen utgangspunkt i personalhåndboka.

Samtidig med kurset ble det arrangert kulturkvelder med mat og opptreden. Det ble videre lagt vekt på at innvandrerne skulle være med i sportsaktiviteter og andre sosiale aktiviteter i bedriften.

Resultatene indikerer at undervisningen som tar sikte på en generell heving av norskkunnskapene, ikke nådde frem. Innvandrerne bedrer sin kommunikative kompetanse en stund, og faller dernest tilbake.

Når det gjaldt den delen av undervisningen som var rettet inn på jobbene helt konkret, var dette åpenbart viktig i det det viste seg at mange av innvandrerne ikke kjente navnene på arbeidsredskap og på produksjonsprosesser som de arbeidet med i det daglige.

Tilbakemeldingen vedrørende resultatene av denne typen norskopplæring var ikke helt entydig. Personalsekretæren mente at det hadde gitt gode resultater å rette norskundervisningen inn på det konkrete daglige arbeidet. Arbeidslederen opplyste imidlertid at selv om denne delen av undervisningen hadde ført til at den kommunikative kompetansen bedret seg noe i selve arbeidssituasjonen, gjensto det å gjøre noe med hovedproblemet: å sikre overgangen til EF-standardene. Her virket det som om mer opplæring og motivasjon måtte til.

Opplæringen som tok utgangspunkt i personalhåndboka hadde ikke gitt noen målbare resultater, etter arbeidslederens vurdering, men hadde vært meget godt mottatt av innvandrerne selv.

6. BEDRIFTSCASE NR. 4

Bedriften er et større bryggeri, og den aktuelle avdelingen er bryggerhuset. Her var det før ombygningen 12 ansatte, hvorav to innvandrere. Disse to var yngre, og hadde relativt god utdannelsesbakgrunn fra hjemlandet, og snakket relativt godt norsk.

Blant de norske ansatte var det relativt stor spredning m.h.t. alder, og det var en del eldre arbeidstakere.

Jobbene er organisert rundt selve gjærings- og bryggingsprosessen som foregår i store beholdere. Prosessen manipuleres ved hjelp av spaker og ratt o.l., plassert på geografisk sett relativt adskilte steder. Avlesning av trekk ved prosessen foregår ved måleinstrumenter, likeledes plassert rundt i anlegget.

Anlegget er stort rent bygningsmessig, og går over flere etasjer. Denne (grovt skisserte) produksjonsteknikken er typisk for prosessindustri. Denne er ofte kjennetegnet ved at prosessen har vært styrt og registrert ved en rekke måle- og styringsinstrumenter plassert på geografisk ulike steder. Med muligheter for bedre registrering og styring via data, blir prosessen mer automatisert og styrings- og registreringsteknologien blir plassert på ett sted. Resultatet kan lett bli færre jobber, men også bedre kommunikasjon mellom ansatte. Oftest fører det imidlertid til økte krav i arbeidet, både på grunn av de kravene den nye teknologien stiller, og fordi den enkelte får flere og mer sammensatte oppgaver. Også i denne bedriften ble tilsvarende planer for omorganisering foreslått⁹.

⁹Se f.eks. publikasjonene om teknologisk endring og arbeidsorganisasjon fra Institutt for Industriell Miljøforskning, Trondheim.

Omorganiseringen innebar at disse ulike funksjonene (styring, målinger) ble overført til et kontrollrom. Her kunne man følge prosessen som helhet på en tavle, og prosessen kunne påvirkes ved å gå inn på en dataskjerm.

For de ansatte var det to viktige konsekvenser av dette. Det ville bli aktuelt å nedbemanne anlegget, fordi funksjonene ble samlet på ett sted. Og det krevdes opplæring av de ansatte for at de skulle mestre den nye teknologien.

I samband med omorganiseringen ble det stilt spørsmål ved hvorvidt innvandrerne og de eldre norske arbeidstakerne ville greie å gjennomføre den nødvendige omskoleringen som altså ville innebære 1) bruk av data, 2) pass av flere funksjoner samtidig enn hva som var tilfellet tidligere og 3) større ansvar om noe gikk galt.

Under opplæringen ble det ikke lagt meget vekt på språk fordi man anså at de to innvandrerne kunne tilstrekkelig norsk.

Det viste seg etterhvert at skeptikerne hadde hatt rett når det gjaldt de eldre nordmennene. Flere av disse greide ikke opplæringen, og mestret ikke den nye teknologien. De to innvandrerne greide imidlertid overgangen. Den ene av dem sluttet i opplæringsperioden, men dette hang ikke sammen med vansker i opplæringen.

7. BEDRIFTSCASE NR. 5

Bedriften¹⁰ er en større jern- og metallbedrift, og den aktuelle avdelingen er et stålvalseverk. Her vales glødende stålemner på 10 ganger 10 centimeter i tre meters lengde ut til stenger på nærmere 500 meter, og kappes ved slutten av prosessen i stenger på 6 - 8 meters lengde. Emnet ledes i metallrenner og trekkes suksessivt gjennom dyser med trangere og trangere åpninger.

Jobbene er knyttet til bestemte styreplasser, til dels inne i skjermete bur, der operatørene overvåker prosessen, og utfører bestemte håndgrep for å justere prosessen underveis, stanse den om noe går galt, og for å gi signaler til de andre, som man også kan kommunisere med via interkom.

Avdelingsledelsen la vekt på at operatørene skulle beherske flere jobber, og det var lagt opp til en rotering på jobbene over tid.

De ansatte fordelte seg på nordmenn, tyrkere og kurdere. Nordmennene var i flertall. Kurderne kom fra Øst-Tyrkia og brukte kurdisk seg imellom i det daglige.

De fleste av innvandrerne kunne flere styreplasser, men alt i alt behersket de norske et større spekter av jobbene enn innvandrerne.

Denne korte beskrivelsen av arbeidet viser situasjonen når alt gikk etter planene. Ved feil kunne imidlertid stålemnet gå "av sporet", og glødende stål kveilet seg da opp mellom de store sløyfene rennen var

¹⁰Caset er hentet fra Urkegjærde et al.: "Innvandrere - en utfordring for ledere? - et nærstudium". Prosjektoppgave ved Rådet for Arbeidslivsstudier, Universitetet i Oslo, våren 1990.

lagt opp i. Prossessen måtte da stanses så raskt som mulig, og alle forlot styreplassene sine for så å sveise "vasen" fra hverandre og fjerne stålet når temperaturen var kjølnet noe.

Avdelingen var regnet som arbeidsmiljømessig belastet, og av denne grunn hadde man ekstra pauser. Lønnsnivået var imidlertid relativt høyt. Avdelingen gikk tre skift.

Dette ble regnet for en god avdeling med høy produktivitet og stor stabilitet. Dette er desto mer bemerkelsesverdig siden de tyrkiske og kurdiske ansatte snakket relativt lite norsk; og at de hadde grunnlag for friksjoner seg imellom fordi de tilhørte ulike etniske grupper og fordi kurderne er en undertrykt minoritet i hjemlandet. Kurdere opplever i stor grad migrasjon til Europa som en mulighet for å spille ut sin kurdiske identitet. De kurdiske ansatte på avdelingen var i hovedsak også kurdere fra det sør-østlige rent kurdisk-talende området i Tyrkia. Situasjonen inviterte på mange måter til gnisninger mellom ulike grupper ansatte.

Hvorfor det ikke var slik, er det selvsagt umulig å si noe sikkert om. Trolig har personlige faktorer spilt inn. Om man skulle peke på noen annen faktor måtte det være et godt etablert miljø blant de norske arbeidslederne og tillitsvalgte. Faglige tradisjoner hadde her lagt grunnlaget for et fellesskap som også lot til å kunne sørge for en ordentlig introduksjon for innvandrerne, og senere til å kunne inkludere dem i miljøet på mer permanent basis.

Den sosiale integreringen av innvandrere på arbeidsplassen hadde imidlertid ikke gått helt smertefritt. I enkelte tilfelle hadde man trengt relativt langvarig og tålmodig opplæring på grunn av språkproblemer. De utenlandske arbeidstakerne var heller ikke blitt så godt integrert på denne arbeidsplassen som sine norske kolleger: mens de fleste av de norske arbeidstakerne som hadde vært på bedriften en del år kunne

praktisk talt alle jobbene, var det ingen av innvandrerne som mestret samtlige jobber.

Det hører imidlertid med til bildet at man også hadde en god del mindre vellykkede ansettelser av nordmenn, som hadde blitt kort i jobben, dette da trolig på grunn av de belastningene arbeidet førte med seg i form av varme, temperaturskiftninger, en stor, trekkfull og sotete fabrikkhall, og skiftarbeid.

Også når det gjaldt den sosiale integreringen, var det eksempler på at den hadde stoppet opp. Vi skal sitere ett eksempel, som trolig kan illustrere viktige sider ved innvandreres sosialisering på en arbeidsplass: I en periode hadde det vært ansatt en pakistansk medarbeider på avdelingen, og han hadde hele tiden ønsket å stå ved saksa i slutten av prosessen.

Først da vedkommende sluttet ble det klart hva dette berodde på. Han opplyste at han ikke våget å gå inn og ta ansvaret for å stå på en styreplass med de mulighetene for å gjøre feil, for å bli gjenstand for en tøff tone i krisesituasjoner, o.s.v.

Problemene som den pakistanske ansatte opplevde henger trolig delvis sammen med personlige forutsetninger. Men illustrerer også det forholdet at arbeid ikke bare er å kunne utføre bestemte operasjoner - operasjoner som i en mekanisk produksjon oftest i seg selv er relativt enkle. Arbeid betyr også å gå inn i forpliktende relasjoner til arbeidskolleger om en felles oppgave, der fellesskapet stilles på prøve når noe går galt. Gode miljøer vil da kjennetegnes både ved at det blir lettere å gjøre feil og bli tilgitt - og ikke minst: tilgi seg selv - og likeledes mulig å la øyeblikkets irritasjon gå ut over en kollega uten at det setter varige spor.

I en slik sammenheng vil det å tilhøre ulike etniske grupper - og kanskje særlig det å være alene som representant for en etnisk gruppering - kunne by på belastninger. Det interessante ved denne avdelingen var at den i så stor grad syntes å mestre slike utfordringer. Igjen er det også mulig at det å være ensom pakistaner i et arbeidslag kan ha spilt inn for at denne personen ikke våget seg på større oppgaver.

8. BEDRIFTSCASE NR. 6

Arbeidsplassen er i dette tilfellet renholdsavdelingen i et større sykehus¹¹. Dette innebærer at den er spredt utover et ganske stort område. Dette vil si at renholdsbetjentene formelt sett tilhører renholdsavdelingen, men på mange måter i praksis er tilknyttet de sykehusavdelingene der de utfører renhold. De har på en måte en dobbelt ledelse. Dette er en organisasjonsstruktur som i utgangspunktet stiller ganske store krav til ledelse og organisasjon.

Dette blir ytterligere komplekst ved at avdelingen i lengre tid har arbeidet med en omorganisering som det i praksis viste seg at de ansatte var forholdsvis lite informert om. Avdelingen har relativt høyt sykefravær, og gjennomtrekken er svært høy (60 % av de ansatte slutter hvert år, hvilket selvfølgelig betyr at det til enhver tid er et stort antall ansatte under opplæring).

I den undersøkelsen vi siterer fra, ble innvandrerne i ganske stor grad pekt ut som årsaken til problemene på avdelingen. Innvandrere utgjør halvparten av de ansatte, og det ble hevdet at språk- og kulturproblemer utgjorde viktige problemer.

Teamet som gjennomførte undersøkelsen var i utgangspunktet innstilt på å fokusere på innvandrerne og deres språklige og kulturelle forutsetninger. Etter hvert kom de imidlertid til at dette bildet på avgjørende punkter var unyansert, og tildels direkte feilaktig. Etter deres mening var det snarere slik at innvandrerne *synliggjorde* en del problemer som hadde med ledelse, organisering og informasjon mer generelt å gjøre.

¹¹Brooks, Denis and Karamjit Singh: Asian brokers in British foundries, i Sandra Wellman (ed.): Ethnicity at work. Macmillan Press, 1979.

Enkelte uttalelser kunne tyde på at innvandrerne holdt på å få en klar syndebukkkfunksjon.

En så høy gjennomtrekk er i seg selv en formidabel utfordring når det gjelder opplæring og oppbygging av en bedriftskultur. Etterhvert som understrekelsen skred frem avtegnet det seg imidlertid et bilde av en organisasjon som hadde store problemer med å få daglige informasjonsrutiner til å fungere.

I denne situasjonen ble innvandrernes språkproblemer ytterligere en stein man snublet over til stadighet i det daglige. Både de intervjuete innvandrerne og de intervjuete nordmennene er enige om at det er viktig at innvandrerne lærer seg norsk, og alle er enige i at innvandrerne kan for lite norsk. Det har imidlertid aldri vært organisert noe norsk-kurs på bedriften.

I oppsummeringen av undersøkelsen legger undersøkelsesteamet vekt på mange forhold. F.eks.:

1. Betydningen av å organisere norskopplæring på arbeidsplassen, og av at innvandreres motiveres - av hverandre og av nordmenn - til å jobbe mer med å lære norsk.
2. Behov for bedre informasjonsrutiner.
3. Opplæring av arbeidsledere m.h.t. hvorledes en skal informere innvandrere, f.eks. enkle regler som at en istedenfor å gi en beskjed og la innvandreren kvittere ved å svare "ja", lar innvandreren kvittere ved å si "ja" pluss gjentakelse av beskjeden.
4. Utvikling av større oppfinnsomhet i ledelse og informasjon. Et eksempel som ble gitt var informasjon til en analfabet ved hjelp av

fargekoder. Denne typen oppfinnsomhet etterlyses i det videre arbeidet med å løse problemene på arbeidsplassen.

9. OPPSUMMERING

I John Cleese's "Fawlty Towers" karikeres en portugisisk piccolo, Manuel, som hele tiden misforstår de beskjedene han får og som på en ganske ubarmhjertig måte bidrar til underholdningen.

Misforståelsen har en viktig status i vårt kulturliv, ikke minst som virkemiddel i litterære uttrykksformer. Også innen vitenskapelige tradisjoner, f.eks. antropologi, er misforståelse et viktig forklaringsprinsipp, fordi mennesker har ulike kulturelle koder, og fordi man antar at dette bl.a. kan føre til serier av bestemte hendelser som har preg av misforståelse.

Underbevisst overføres utvilsomt slike bilder til våre forestillinger om hva slags kommunikasjonsproblemer innvandrere kan skape på en arbeidsplass.

Dette preger også uvilkårlig forskningen. I FAAS-prosjektet presenteres som nevnt problemstillingen først som et spørsmål om å *forstå misforståelser* (altså flertall), mens realiteten i resultatene snarere er en vedvarende situasjon kjennetegnet ved at kommunikasjonen er begrenset *på måter som alle kjenner til*. Det er således lett å forstå at dette er noe man kan ta hensyn til, og også i planlegging. Siden forutsigbarhet er en viktig forutsetning for planlegging, gjør dette det også lett å forstå at vi har så mange eksempler på at innvandreernes manglende kunnskaper i norsk ikke behøver å bety særlig store problemer.

Allwood nevner i oppsummeringen noe om hvilke områder misforståelser opptrer på, men nevner ikke så mange eksempler.

En viktig konklusjon ut fra det foregående er at misforståelsen som en *synlig og dramatisk hendelse* ikke spiller noen stor rolle på de arbeidsplassene vi har sett på.

Det kan her være grunn til å peke på at dette også er et bilde vi får i internasjonal litteratur. I en detaljert feltarbeidsstudie fra et britisk støperi (se fotnote 11) konkluderes med det samme.

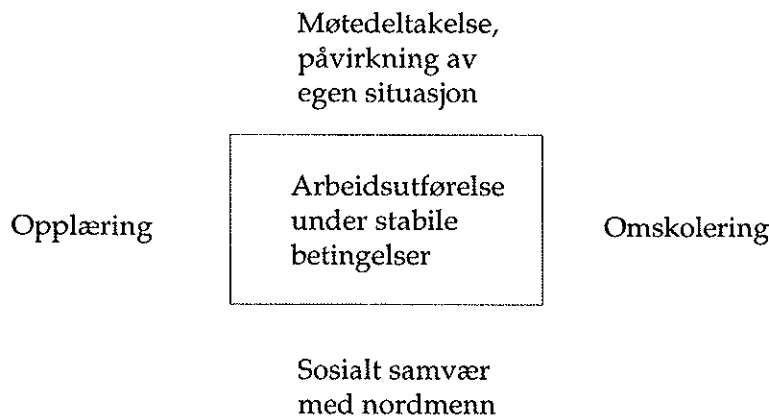
Dette er den viktige grunnen til at arbeidsgivere overhode har ansatt innvandrere med manglende språklige ferdigheter. Dette sier primært noe om jobbene - de er enkle og repetitive - og noe om arbeidsmarkedet: i perioder kan det være vanskelig å få fatt i folk.

Ut fra dette er det lett å forstå at kravet om å "kunne norsk" veksler med stramheten i arbeidsmarkedet: i perioder når det er vanskelig å få nordmenn, ansettes innvandrere og man bærer over med de relativt marginale problemene opplæring og en del feil grunnet språket fører til. I tider når det er lettere å få nordmenn, fristes man til å unngå disse relativt marginale problemene med innvandrere, og ideen om at det er "nødvendig å kunne norsk" vinner gjenklang.

Det later altså til at språkproblemer slår ut på andre områder enn det som til syvende og sist bestemmer en arbeiders verdi for en bedrift: evnen til å utføre en stabil og kompetent innsats over tid. Vi forutsetter da at jobber ikke endrer seg kontinuerlig.

Dette skulle tilsi at det å ansette innvandrere - selv med små språkkunnskaper - neppe i noen situasjon vil være et handicap for en bedrift av en slik type at det berører bedriftens overlevelsessevne på et fundamentalt vis. Bedrifter kan sies å ha to ulike betingelser for å greie seg og for å vokse, dersom dette er målsettingen: på den ene siden stabilitet og utholdenhet, på den andre siden innovasjonsevne.

Det bildet vi har fått av problemene med dårlige norsk- kunnskaper hos innvandrere kan kanskje illustreres slik:



Vi ser et felt - som gjerne kan kalles en "kjerne" - der innvandrerne fungerer bra, og i tillegg fire områder omkring dette der manglende språkkunnskaper er et viktig hinder.

Vi får et bilde av en situasjon der innvandrere behersker et minimum. Avhengigheten av spesielle tiltak er meget stor straks noe uforutsett skjer. Som Tove Skutnabb-Kangas¹² påpeker er manglende kommunikativ kompetanse virkelig et middel - om ikke intendert som sådan - til å "holde innvandrerne ved samlebåndet" idet manglende språkkunnskaper utestenger dem fra de fire tidligere nevnte kontekstene.

Nå er dette selvfølgelig et noe forenklet bilde, og vi skal kommentere på noen av de forbeholdene det er viktig å ta.

¹²Skutnabb-Kangas, Tove: Halvspråklighet: et medel att få innvandrarnas barn till löpande bandet? Sosiologi i dag nr. 2, 1977.

For det første får vi kanskje et inntrykk av en industriell organisasjon som en mer formålsrasjonell organisasjon enn den faktisk er. En arbeidsplass er også et livsfellesskap og et kulturfellesskap, og det optimistiske bildet vi har tegnet: at det er "plass" for innvandrere selv om de ikke kan språket, kan være feilaktig fordi de norske ansatte i praksis ikke vil være fornøyd før en innvandrer er "helt som oss" uansett om de problemene vedkommendes språkkunnskaper avstedkommer, er langt mindre enn de problemene ulike andre personlige og sosiale trekk ved arbeidsstokken avstedkommer. Vi viser her til erfaringene fra case 1. Disse synes bl.a. å vise at relative forbedringer i kommunikativ kompetanse - som krever stor innsats fra innvandrernes side - allikevel er relativt ubetydelige sett ut fra innvandrernes preg av å være "fremmedelement" på arbeidsplassen.

I verste tilfelle kan dette bli en situasjon der innvandrere straffes når de ikke lærer seg norsk. Når de derimot lærer seg norsk, og begynner å snakke, blir det raskt oppfattet som "snakkesalighet" (jfr. Gumperz' eksempel med "Jaswinder"), igjen i forhold til trauste norske arbeiderklassenormer om ikke å stikke seg ut.

Men det er også andre sider ved denne situasjonen. Når innvandrere fungere bra i enkle jobber under stabile betingelser, betyr det at de opptar en nisje som faller sammen med den typen jobber som enten automatiseres bort, eller at de er relativt sikre inntil en bedrift kommer opp i problemer og er nødt til å omstille seg. Da vil de falle av lasset fordi selv relativt enkle programmer for omskolering og jobbutvidelse vil være for krevende for dem dersom ikke forholdene legges til rette. Innvandrerne i arbeidslivet blir - sett ut fra deres posisjon og funksjonsmåte i dag - en del av, og et bilde av, problemene i arbeidslivet, ikke av løsningene.

Det er grunn til å påpeke at dette ikke i seg selv behøver å føre til dramatiske konsekvenser for innvandreres arbeidsmuligheter. Det vil

alltid være behov for enkle jobber, og mange innvandreres yrkeskarrierer viser at de nettopp beveger seg fra den ene utsatte jobben til den neste. Et materiale vedrørende tyrkiske innvandreres bevegelser på arbeidsmarkedet i Drammenregionen i 1970-årene viser en slik profil¹³.

I perioder med stor arbeidsledighet vil konsekvensene for disse gruppene lett bli at de i det store og hele skyves ut av arbeidsmarkedet, og blir arbeidsledige. Dette er en aktuell fare i dag.

Her er det allikevel grunn til å peke på at bedrifter ofte velger å ikke ansette innvandrere fordi de ikke er gode i språket, samtidig som de samme bedriftene i liten grad ruster seg til å møte de kravene om innovasjon og omstilling som det rår bred enighet om at norsk arbeidsliv står overfor. Trolig ville en kompetanse i innovasjon langt på vei være den samme typen kompetanse som ville fått de samme bedriftene til å kunne takle de problemene innvandreres språkbeherskelse stiller - det siste da som et eksempel på en type problem man står overfor i en arbeidsstokk bestående av mennesker med ulik bakgrunn og ulike forutsetninger. Og ikke som noe spesielt.

Den trygghets-søkingen som gjør at en bedrift ikke velger innvandrere er kanskje et uttrykk for noe av den samme usikkerheten som speiler mange norske bedrifters manglende evne til å møte utfordringer med nye virkemidler. Disse må jo per definisjon være nye og uvante.

Problemstillinger omkring bedrifters rekrutteringsmønstre og de konsekvensene disse har for ulike kategorier arbeidskraft er temaer vi ikke skal ta opp i denne sammenhengen. Det viktige punktet for oss blir - i tråd med det foregående - hvorledes innvandrere kan henge med i omstillingsprosesser.

¹³Næss, Ragnar: Innvandrere på norske arbeidsplasser. AFI, 1985. Se avsnitt om de tyrkiske informantenes bevegelser på det norske arbeidsmarkedet.

Når det gjelder innvandreres muligheter for å henge med i omstillingsprosesser, er ikke erfaringene fra våre case entydige. Vi har erfaringer på vellykket omstilling (case nr. 4 - bryggeriet), men antakelig med innvandrere som stilte sterkere rent språklig enn de vietnamesiske ansatte i case nr. 1 og i case nr. 3.

Inntrykkene fra case nr. 1 er at det generelle kommunikative nivået bedret seg noe som følge av norskopplæring, mens inntrykket fra case nr. 3 er at det ikke bedret seg.

På den annen side har kommunikativ kompetanse direkte tilknyttet arbeidsutførelse bedret seg i case nr. 3. I case nr. 1 var dette aldri noe stort problem, og vi kom altså ikke så langt at vi fikk prøvet ut en norskopplæring som var direkte knyttet til arbeidsutførelse. I tillegg til dette viser case nr. 2 - storkjøkkenet - at en norskopplæring tilknyttet en konkret endringsprosess var vellykket.

Når en tar i betraktning eksempler som case nr. 5 - relativt krevende arbeide utført av innvandrere med relativt små kunnskaper i norsk, er det - med forbehold om materialets begrensninger - rimelig å gjøre følgende konklusjon:

1. Det er ikke rimelig å forvente noen stor effekt av generell norskopplæring overfor innvandrere som står i ufaglært arbeid med liten sosial kontakt med nordmenn på arbeidsplassen og utenfor denne.
2. Derimot kan norskopplæring virke når den er rettet inn på å få innvandrere til å fungere bedre a) i selve utførelsen av jobben, og b) når den tar sikte på opplæring i en omskoleringsituasjon.

De erfaringene vi har her indikerer at mulighetene for å bedre norsk-kunnskapene *i utførelsen av en jobb som ikke endrer seg*, ikke er særlig store. I det minste når det dreier seg om jobber av den typen vi fant i

vårt case 3 - Større mekanisk bedrift, der de jobbene innvandrerne utfører er så rutiniserte at det ligger svært lite insitamant i jobben selv for å lære mer norsk.

Dette betyr ikke at det er umulig å gjøre mange ting. Gi beskjeder skriftlig fremfor muntlig, trening for norske formenn i å bruke språket slik at det blir enkelt å forstå for innvandrere, bruk av fargekoder eller tegninger slik at analfabeter kan bruke dem, oversettelse av arbeidsinstruksjoner m.m., alt dette er forholdsregler som en kan gjøre på en bedrift. Og som en bør gjøre.

Nettopp fordi en ofte har en underliggende irritasjon over at innvandrerne "ikke lærer seg norsk" eller en følelse av at innvandrerne utgjør et fremmedelement som egentlig ikke skulle vært der, viser det seg ofte at ledelse og ansatte ikke ønsker å ta i bruk disse enkle hjelpemidlene. Å ha innvandrerne å irritere seg over, synes å gi større psykologisk gevinst. Det er selvfølgelig all mulig grunn til å advare mot en slik innstilling.

Norsk arbeidsliv trenger alle de små, kreative og praktiske løsningene en kan få, også i de tilfellene der man "ideelt sett" skulle kunne løse problemene uten å bidra med slike små tiltak. Dette gjelder på alle områder i arbeidslivet. I de tilfellene der man klart står overfor behov for endring, er situasjonen både mer alvorlig, men også mer løfterik. Vårt case nr. 2 - Storkjøkkenet - viste at det var mulig å kombinere norskopplæring og deltakelse i et program for omstrukturering av arbeidet. Og med gode resultater.

I vårt case nr. 1 - Jern- og metallbedriften - hadde planene vært å kople norskopplæringen til utvikling av jobbene på en slik måte at vellykket opplæring på feltene fag og norsk også ville gi seg utslag i bedre avlønning.

Trolig illustrerer dette på en dramatisk måte trekk ved det fragmenterte industrielle arbeidet: så lenge ting går som normalt, står man i en monoton situasjon av gjentakelser, og denne gir svært små muligheter både for å oppleve den positive motivasjon eller den mer ubehagelige krisefornemmelsen som kan medvirke til at man lærer mer norsk.

Relativt langvarig kontakt med innvandremiljøer har overbevist meg om at det er mulig å få til slike gjennombrudd i læring, fordi de fleste innvandrere er smertelig klar over at deres kunnskaper i norsk er for små. Men trolig trenger en både gode opplæringsprogrammer som kan kombinere teori og praksis og en situasjon der endringer på arbeidsplassen er forstående, for at innvandrere skal kunne lære seg bedre norsk.

Til sist et ord om forskningens rolle. Vi har tidligere kommentert på en del forskningsbidrag.

Å kartlegge det kommunikasjonsmønsteret på en arbeidsplass som faktisk er viktig for at bedriften skal gå godt, er trolig en meget omfattende affære. Det vil kreve at en forsker i utgangspunktet går ganske langt m.h.t. å sette seg inn i produksjonsprosessen og hele det "språket" som denne uttrykkes i. På arbeidsplasser der en ikke forventer store endringer, vil mye av de daglige rutinene knapt nok kommuniseres eksplisitt. Forskeren vil da bli sterkt avhengig av informantenes interesse og gode vilje.

Mitt poeng er ikke at dette gjør forskningsoppgaver som søker å kartlegge kommunikasjonsproblemer mellom innvandrere og nordmenn i relative stabile settinger uinteressante, eller at det ikke har forekommet mange eksempler på god forskning på dette feltet.

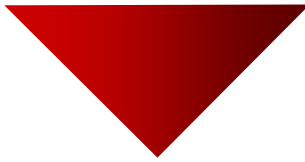
Poenget mitt er at bedrifter som går inn i omstillingsfaser trolig vil være mer motiverte for å delta i forskningsopplegg, dersom målsettin-

gen med forskningen er å få ansatte til å greie overgangen til nye arbeidsmåter. Videre vil selve endringsprosessen bety at mange ting som ellers ikke settes ord på, må kommuniseres i ord, og dette gir også forskningen bedre muligheter til å gi en mer treffende beskrivelse av - og å nå frem til en mer grunnleggende forståelse av - den spesielle tilpasningen innvandrere med problemer i innvandringslandets språk har på arbeidsplassene.

Forskningsprosjekter som kombinerer følgende kjennetegn vil trolig ha gode muligheter for både å være teoretisk og praktisk anvendelige:

1. Kartlegging av kommunikasjon - verbal og ikke-verbal - på arbeidsplasser med innslag av innvandrere.
2. Deltakelse i systematisk utviklingsarbeid - bedriften må altså være i en utviklingsfase - der deltakerne kan regne med lønnsmessige gevinster av vellykket deltakelse.
3. Utvikling av norskkurs med særlig relevant for arbeidet og planlagte endringer i dette. Kopling av norskundervisningens innhold til de arbeidsmessige utfordringene.

Både sett ut fra den høye arbeidsledigheten i Norge idag og ut fra behovene for omstilling i arbeidslivet, vil undersøkelser med et slikt tilsnitt ha stor nytteverdi.



Arbeidsforskningsinstituttet

AFI er et tverrfaglig arbeidslivsforskningsinstitutt. Sentrale forskningstema er:

- Inkluderende arbeidsliv
- Utsatte grupper i arbeidslivet
- Konflikthåndtering og medvirkning
- Sykefravær og helse
- Innovasjon
- Organisasjonsutvikling
- Velferdsforskning
- Bedriftsutvikling
- Arbeidsmiljø

Se www.afi.no

Publikasjoner kan lastes ned eller bestilles fra AFIs hjemmeside eller direkte fra instituttet.

Postboks 6954 St. Olavs plass
NO-0130 OSLO
Besøksadresse:
Stensberggt. 25

Telefon: 23 36 92 00
Fax: 22 56 89 18
E-post: afi@afi-wri.no

