

Rapportering av hendelser og avvik for bedre HMS.

En studie av bedriftens rapporteringsevne - system, og hvordan hendelser og avvik behandles internt fra de ansvarlige. Utføres dette for best mulig HMS?

*Master i organisasjon og ledelse,
Spesialisering i sikkerhet, pålitelighet og vedlikehold
Emnekode SOS6901*

*01.03.2016
Masteroppgave 2015/16
Gudmund Thomassen*

Forord.

Denne masteroppgaven markerer slutten på min masterstudie i Organisasjon og Ledelse ved NTNU. Oppgaven er skrevet ved Institutt for Sosiologi og Statsvitenskap.

Oppgaven markerer også slutten på et langt og krevende arbeid som har pågått over flere år, og mye er blitt satt til side på grunn av dette arbeidet. Ofte er mine nærmeste blitt «skadelidende». Nå begynner en ny form for frihet om det kan kalles det. Arbeidet med oppgaven har vært spennende, nye perspektiver er oppdaget og en lærerik prosess er over.

Flere har deltatt, og uten deres hjelp hadde ikke dette vært mulig. Jeg rette en stor takk til min arbeidsgiver, og alle ansatte som har bistått med informasjon og samarbeidsvilje, og alle informantene som har bidratt med viktig informasjon til oppgaven, og støtte i perioden.

Vil også rette en stor takk til min veileder ved NTNU Professor Per Morten Schiefloe.

Skjold

03.2016

Gudmund Thomassen

Det er sannsynlig at noe usannsynlig skal skje(Aristoteles, 384-322 f.kr.)

“Safety is the system property or quality that is necessary and sufficient to ensure that the number of events that could be harmful to workers, the public, or the environment is acceptably low”(Hollnagel 2014 s.1)

Innholdsfortegnelse

Forord.....	1
Innledning.....	7
1. Introduksjon	9
1.1. Formål og målsetting.....	10
1.2. Bakgrunn	10
1.3. Problemstilling	12
1.4. Avgrensninger i oppgaven	13
1.5. Oppgavens struktur	13
2. Kontekst	15
2.1. Ølen Betong – historie.....	15
2.2. Organisasjonskart	16
2.3. Produkter, tjenester og divisjoner.....	17
2.3.1. Element divisjon.....	17
2.3.2. Betongvare divisjon.....	18
2.3.3. Ferdigbetong divisjon.....	18
2.3.4. Transport	19
3. HMS – arbeid, funksjoner, plikter og rapporteringsverktøy	21
3.1. Virksomhetens HMS-arbeid.....	21
3.1.1. HMS - leder	22
3.1.2. Daglig leder	23
3.1.3. Divisjonsleders HMS-ansvar.....	23
3.1.4. Mellomleder funksjon	24
3.2. Myndighetenes rammebetingelser for HMS og rapportering.....	24
3.2.1. Lovverk til HMS	25
3.2.2. Internkontrollforskriften.....	25
3.2.3. Arbeidsmiljøloven	26
3.2.4. Arbeidstakers HMS-ansvar	26
3.2.5. Arbeidsgivers plikter for HMS og rapportering	28
3.2.6. Den polske arbeidsloven	31
3.3. Rapporteringssystem og brukervennlighet	34
3.3.1. Rapporteringsstatistikk.....	35
4. Fem prinsipper for å prioritere rapportering.....	37

Rapportering av hendelser og avvik for bedre HMS.

4.1.	Grunner til å rapportere	37
4.2.	Hvorfor belyse viktighet for rapportering?	38
4.3.	Gode tiltak og medvirkning - viktige elementer	40
4.4.	Konsekvens som følge av mangelfull rapportering.....	41
4.5.	HMS i et sosio-teknisk perspektiv	43
4.6.	Myndigheter og tilsynsorgan om tilsyn og avvik.....	44
4.7.	Hva hevdes om rapportering?.....	45
5.	Utenlandsk arbeidskraft og utfordringer	47
5.1.	Språk og skadestatistikk blant utenlandske arbeidere	48
6.	Risikostyring vs. Verdiskapende arbeid.....	51
6.1.	Bow Tie modellen og sårbarhet.....	53
7.	Teori	57
7.1.	Kultur begreper	57
7.2.	Organisasjonssikkerhet.....	58
7.3.	Sikkerhetskultur	58
7.3.1.	Sikkerhetsklima.....	60
7.3.2.	Rapporterende kultur.....	61
7.3.3.	Rettferdig kultur	62
7.3.4.	Fleksibel kultur.....	63
7.3.5.	Lærende kultur	63
8.	Metode.....	65
8.1.	Forskningsspørsmål.....	65
8.2.	Empiri innsamling	66
8.3.	Litteratursøk	66
8.4.	Kvantitativ metode	66
8.4.1.	Fordeler og ulemper med kvantitativ metode	67
8.5.	Kort om kvalitativ metode.....	69
8.5.1.	Deltakere til kvalitativ undersøkelse	69
8.6.	Fremgangsmåte for undersøkelse.....	70
8.6.1.	Pre-studie av undersøkelse	70
8.6.2.	Tilbakemelding på undersøkelsen.....	71
8.7.	Kvantitativ undersøkelse i HMS-uken 2016	71
8.8.	Validitet(gyldighet) og reliabilitet(pålitelighet)	72

Rapportering av hendelser og avvik for bedre HMS.

8.9.	Etiske ansvar i undersøkelsen.....	74
9.	Empiri.....	75
9.1.	Presentasjon empiri	76
9.2.	Oppsummering av empiri.....	104
10.	Drøfting	107
10.1.	Sikkerhet i lys av opplæring og forståelse	107
10.2.	Sikkerhet i lys av rapporteringsklima.....	112
10.3.	Sikkerhet i lys av tilbakemelding og medvirkning.....	115
11.	Konklusjon og videre arbeid.	119
	Litteraturliste	125
	Lov og forskrifter:	126
	Rapporter:.....	127
	Vedlegg nr. 1. Informasjon og forklaring til undersøkelse	129
	Vedlegg nr. 2. Spørreskjema ledere med personalansvar	130
	Vedlegg nr. 3. Spørreskjema ansatte uten lederansvar.....	131
	Vedlegg nr. 4. spørreskjema ansatte polsk	132
	Vedlegg nr. 5. Spørreskjema ansatte Litauen.....	133

Figurer

1.	Ulykkes pyramide.....	8
2.	Oppgavens oppbygning.....	13
3.	Organisasjonskart.....	17
4.	Sosiotekniske system.....	43
5.	Modell for risikostyring.....	52
6.	Bow-Tie modellen.....	54

Bilde.

1.	Ølen Betongs produksjonssteder.....	15
2.	Statusbilde rapportering.....	35

Tabell.

1.	Informanter til kvalitativ undersøkelse.....	69
2.	Oversikt deltakere pre-studie kvantitativ.....	71
3.	Oversikt respondenter.....	75

Innledning

Det kan iblant høres at barn sier, du først. Det er en bakgrunn for dette. Fordi et barn kan være usikker på hvordan noe skal gjøres og derfor ønsker at noen andre skal gjøre det først, for å lære. Potensielle farer skal selvsagt fjernes, men jeg er av den oppfatning av at noe lærdom også må komme fra praktiske opplevelser, alt kan ikke læres gjennom tekster og fortellinger. Dette er selvsagt noe selvmotsigende i forhold til tema. Det presiseres at det heller ikke er meningen at alt skal slippes løs, overhode ikke! Det er heller ikke slik arbeidslivet skal drives, men vi omgir oss med farer, også ukjente farer, det er noe vi ikke må glemme! Hvordan kan vi ta best lærdom av feil og mangler før skader skjer? Slik at feil og mangler oppdages og ikke gjentas, både i en sikkerhetsmessig og kvalitetsmessig kontekst.

Kvalitet i HMS + HMS i kvalitet = til det beste for alle!

Arbeidslivet endres stadig med nye krav og retningslinjer, slik er det også for ulike bransjer i norsk næringsliv. Ølen Betong har sin primærdrift innen industri og transport. Det er to næringer som er betydningsfulle for Norge som stat, men også tydelig representert på arbeidstilsynets årlige rapporter om arbeidsskader og dødsfall i næringslivet i Norge.

I Ølen Betong jobbes det kontinuerlig med forbedringsarbeid innen HMS, og det gjøres mye flott arbeid som viser at vi jobber kontinuerlig, men ingen kan si at vi har nådd målet. HMS-arbeid består av kontinuerlige forbedringer. En måte å oppnå kontinuerlige forbedringer på er å benytte seg av rapporteringsverktøy som et viktig hjelpemiddel. Ved å opprette og praktisere gode rutiner for rapportering av hendelser, og avvik fra gjeldende lover og regler, prosedyrer og uønskede hendelser som oppstår f.eks. i produksjon. Er vi da på rett vei? Rutiner må være tydelige, respekteres og brukes i samsvar med beste praksis for: rapportør – leder som behandler og gir tilbakemelding, medvirkning – tiltak.

Ansatte som rapporterer inn avvik og hendelser er bare et av fundamentene i sikkerhetsarbeidet, jeg mener at rapportering er en undervurdert del av sikkerhetsarbeidet. Et godt sikkerhetsklima kan blant annet gjenspeiles i bedriftens risikostyringsarbeid. Hvordan ledelsen reagerer på farer og uregelmessigheter har stor betydning for hvordan ansattes opplevelse av ledelsen blir. Risikostyringsarbeid er forholdsvis altomfattende innen sikkerhetsarbeidet, og i dette vil vi se nærmere på rapporteringssystemet og rammen rundt rapportering og evnen til å behandle innrapporterte saker. Arbeidet med oppgaven tyder på at ulike prinsipper må legges til grunn for å møte problemstillingen på en god måte.



Figur 1. Ulykkes pyramide

1. Introduksjon

Industrien generelt og betongindustrien som Ølen Betong er en del av hadde ved utgangen av 2014, ca. 228 000 sysselsatte, og sysselsettingen følger i stor grad konjunktorene. Tall fra arbeidskraftundersøkelsen(AKU¹)2007 viser at industrien rapporter omtrent 15 prosent av alle arbeidsskader. Hva skjer så med de resterende 85 prosent? Arbeidstilsynet hevder industrien er blant de fire² næringene(2009-2014) med flest antall arbeidsskadedødsfall. Disse fire næringene utgjør til sammen 67 prosent av alle ulykker som omhandler arbeidsskadedødsfall(Kompass tema nr. 3). Ølen Betong er dessverre en del av denne statistikken, og har vært utsatt for ulykker med dramatisk utfall(dødsfall, og alvorlige klemskader). Ulykkene omtales ikke i oppgaven. Uten å hevde at rapportering hadde noe utfall til eller fra for disse ulykkene, vil oppgaven vurdere rapporteringsarbeidet i ØB og om det er rom for forbedringer.

Når det kommer til utenlandske arbeidere og skader viser tall fra Arbeidstilsynet(2012) at det for skadestatistikk, i stor grad er de samme næringene som utmerker seg. Med henholdsvis bygg & anlegg(33%), industrien(25%) og arbeidskrafttjenester³(14%)(kompass tema nr.2). Ølen Betong sysselsetter en stor andel utenlandske arbeidere som også inngår i undersøkelsen, og derav er dette relevante tall å ta med seg videre i oppgaven(se 2.1).

I hvilken grad ulykkene kunne vært unngått dersom avvik og rapport om uønskede hendelser ble rapportert inn, er ikke kjent. I slike tilfeller er det nærliggende å vurdere følgende; hva skjedde i forkant av disse ulykkene? Oppgaven vil ikke gi noe svar på dette, men det er et høyst interessant spørsmål som det ikke uten videre er mulig å gi et godt svar på. I etterkant av en ulykke vil det ofte følge en granskning av hendelsesforløpet, i denne granskningen vil tidligere rapporter bli viktige faktorer for å kartlegge forløpet.

Oppgaven vil i stor grad tilnærme seg sikkerhetsperspektivet for HMS, men prinsippene vil i stor grad bli de samme også for Helse & Miljø. Dvs. avvik og uønskede hendelser rettet mot Helse og Miljø skal følgelig rapporteres og bearbeides på samme vis. Så selv om sikkerhetsperspektivet omtales i størst grad vektlegges dette i HMS perspektiv som helhet.

¹ Arbeidskraftundersøkelsen

² Bygg & anlegg(59 døde), Transport & lagring(44 døde), Jordbruk, skog & fiske(43 døde, omkomne på sjø inngår ikke) og industri(33 døde)

³ Utleie av arbeidstjenester

1.1. Formål og målsetting

Intensjonen med oppgaven er å presentere en kartlegging og analyse av rapporteringssystemet i Ølen Betong med en vinkling til hvordan rapporter meldes, behandles, tilbakemelding gis og hvilke tiltak som settes. Samt å belyse hvordan rapporter også kan bidra til at ulykker forebygges. For å lykkes med dette er det nødvendig å belyse brukernes oppfatninger og erfaringer med rapporteringssystemet, belyst både fra ansatt og leder.

Målsetting

Koren og Lindøe(2013) hevder at rapporteringsarbeidet varierer stort mellom bedrifter. Ofte stoler man på at kunnskapen overføres slik at de ansatte lærer av hendelser og nesten hendelser, og at den kunnskapen de utvikler, blir delt med andre. Koren og Lindøes vinkling av kunnskapsoverføring kan i dette også sees på som, den formelle og uformelle kunnskapsdeling. Det er derfor ønskelig å se på om ansatte i Ølen Betong praktiserer samme kunnskapsdeling som Koren & Lindøe hevder, eller om virksomheten har tilfredsstillende kontroll gjennom bruk av eget rapporteringssystem.

For at avvik eller hendelser ikke skal forekomme på ny, må rapporteringssystem i større grad benyttes som plattform for formell læringseffekt og i mindre grad som den uformelle læringseffekt. Det er derfor av stor interesse å kartlegge synspunkt og perspektiver fra alle ansatte og ledere gjennom hele den definerte del av organisasjonen. Dette vil kunne presentere en tilnærming til hvordan dagens tilstand er. Et sluttprodukt er tiltenkt å anbefale metoder som på best mulig måte kan prioritere de rette ulykkes- og skadebegrensninger mot de mest risikoutsatte arbeidsoppgaver, ulykkes grupper og andre risikoområder. Økt helhetlig bruk av rapporteringssystem er et verktøy for å nå målet. Videre forklares oppgavens problemstilling og hvordan denne ble valgt.

1.2. Bakgrunn

For å bli bedre må bedriften i større grad lære av egne feil og mangler, men også av de hendelser og avvik som forekommer. Gjennom økt bruk av nytt elektronisk rapporteringssystem vil Ølen Betong kunne bli betydelig bedre på nettopp dette området. Historien viser til at bedriften ikke har hatt noen kultur for å rapportere om hendelser eller avvik. Uten denne informasjonskanalen eller frafall av rapporter til ledelsen, vil ledelsen miste verdifull informasjon for å kunne gjøre endringer slik at feil, mangler og svikt kan

forebygges. Våren 2014 utarbeidet jeg en HMS-oppgave ved UIS⁴ denne dannet grunnlag for denne masteroppgaven. Den var basert på et noe redusert empirisk grunnlag, men oppgaven gav allikevel antydninger om, og egne erfaringer tilsa at det var rom for forbedringer i rapporteringsarbeid hos Ølen Betong. Industri og transport er bransjer som dessverre tradisjonelt sett har vært utsatt for ulykker av ulik art. Ølen Betong er en del av denne industrien, og driver også et transportselskap. Store deler av Ølen Betong sine produkter leveres til bygg & anleggs relaterte formål. Bygg & anlegg er også sterkt representert i samme skade- og ulykkesstatistikk.

I innledningen kunne vi lese om arbeidstilsynets undersøkelse i Kompass nr. 3. her ble vi presentert for fire næringer som utmerket seg negativt i forhold til skader og ulykker. De fire næringene stod for 67 prosent av alle arbeidsskadedødsfall, mens de kun hadde 24 prosent sysselsatte. Noe som viser næringer med to ytterpunkter – flest død og færrest sysselsatt(samlet).

Store deler av industrivirkosomheten til Ølen Betong omhandler daglig tunge løft som utføres både av truck og kraner, og daglig transport av egenproduserte produkter. Bedriften har hatt alvorlige ulykker som representerer statistikken, både i og utenfor det oppgitte tidsrom(2009-2014). Samme rapport fra kompass viser at kran og løfteutstyr var representert i 4 av 13 ulykker, og for transport 3(hvorav 2 med betongbil). Dette er treffende tall for bedriften. Menneskelige feil hevdes å være den utløsende årsaken i mange av ulykkene, også for transport hevdes det at menneskelige feil er den utløsende årsaken. Her trekkes også manglende risikoforståelse inn. Arbeidstilsynet(2012) melder også at underrapportering er tydelig for næringene, men bygg & anlegg er overrepresentert. Arbeidstilsynet kan 15.01.2016 melder at det i 2015 var en markant nedgang i arbeidsskadedødsfall. Det er for tidlig å si noe om at dette er en trend, men Finboe Svendsen fremhever det som positivt at det vises til en nedgang⁵.

Ølen Betong er altså ikke alene om ulykker og hendelser. Rapportering av hendelser og avvik kunne kanskje avdekke risikofaktorer på et tidligere tidspunkt, og på en slik måte fjernet faren for ulykker før disse skjedde. Det er i stor grad den skarpe enden som utsettes for farer og derav bør flertallet av rapporter komme nettopp fra den skarpe enden. Å bevisstgjøre og lære

⁴ Universitetet i Stavanger

⁵ Hentet fra Arbeidstilsynet.no, lest 19.01.2016

opp bedriftens ansatte vil kunne løfte arbeidet med risikoreduserende tiltak, og styrke sikkerheten i Ølen Betong.

1.3. Problemstilling

Med utgangspunkt i de betraktninger som er nevnt ovenfor vil jeg her forsøke å utdype grunnlaget for problemstillingen. Ølen Betong utfører med sine ansatte et betydelig antall timer med produksjonsarbeid og hundrevis av tonn flyttes på landeveien daglig. Bedriften sysselsetter også utenlandske arbeidere, som medfører språklige utfordringer. For å få en tilfredsstillende oversikt over hendelser og avvik er rapportering er en vesentlig faktor. Dermed må bedriftens ansatte motiveres til å rapportere inn feil og mangler for å styrke hele HMS-arbeidet.

Ølen Betong er tilknyttet en industri som i følge arbeidstilsynet er blant de mest utsatte for skader og dødsfall, virksomheten har også egne erfaringer med ulykker. Rapportering av hendelser og avvik har vært forholdsvis lavt. I de siste år har antall rapporteringer gradvis økt i antall pga. økt fokus, nye systemer og økt fokus på læring og bruk. Det hevdes likevel at antall rapporteringer fortsatt anses som noe lavt på bakgrunn av antall produserte timeverk. Det ville være på grensen til naivt å slå seg til ro med dagens antall uten å belyse denne problematikken nærmere. Hvilke faktorer kan være bakgrunn til den begrensede mengde innrapporterte saker: skyldes det mangelfull opplæring, liten tillit, frykt for konsekvenser, ukultur, språkvansker, leder problem, holdning?

Feil og mangler som forekommer til daglig vil ikke uten videre fanges opp av ledelsen, og uten den nødvendige informasjonen fra medarbeidere kan heller ikke ledelsen gjøre noe for å utbedre feil eller mangler. Det er derfor av stor betydning at ledelsen og ansatte ser nytteverdien av, og i større grad benytter seg av rapporteringsverktøy når feil eller mangler avdekkes.

Med utgangspunkt i dette, ble følgende handlingsorientert problemstilling utarbeidet:

«Rapportering av hendelser og avvik for bedre HMS»

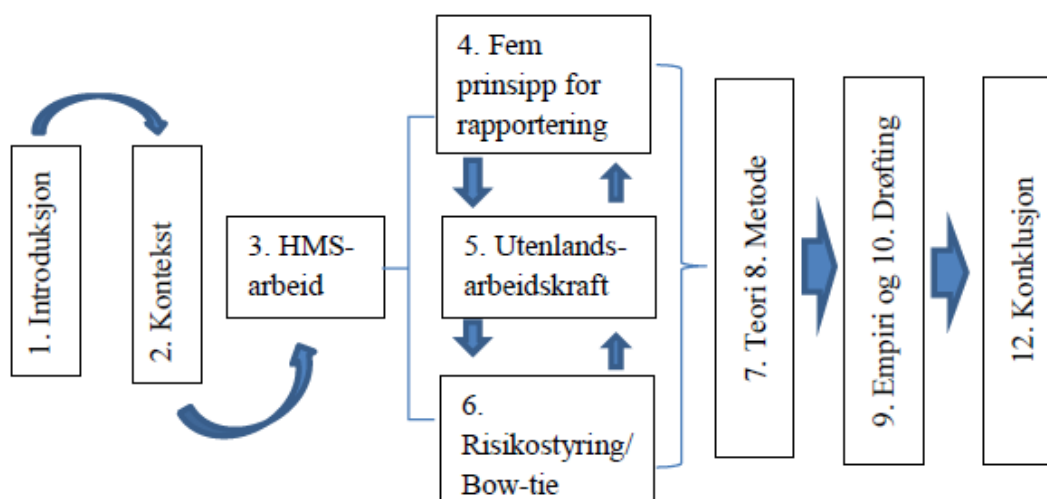
Kapittel 4. underbygger problemstillingen ytterligere ved å se på viktigheten og betydningen av rapporteringsarbeidet.

1.4. Avgrensninger i oppgaven

Ølen Betong har større geografisk utstrekning og et høyere antall sysselsatte enn det som omtales i oppgaven. Det er derfor valgt å foreta noen begrensninger i oppgavens omfang. Oppgaven vil omfatte produksjonsstedene Ølensvåg, Sandeid og Sveio (se kart), samt transport som inngår for disse lokasjonene. Dette medfører en reduksjon på omtrent 60 % fra Ferdigbetong divisjon og 50 % av Transport og er derav utelatt fra oppgaven. Ellers er det kun et mindretall som blir utelatt.

1.5. Oppgavens struktur

Oppgaven er delt inn i 11 kapitler.



Figur 2. Oppgavens oppbygning

2. Kontekst

I dette kapitlet blir oppgavens kontekstuelle rammeverk belyst. Innledningen belyser Ølen Betong sin historie og bransje, deretter følger organisasjonens oppbygning. Videre gjøres det et innblikk i hva som er bedriftens produksjonsområder.

2.1. Ølen Betong – historie⁶

I 1974 ble Ølen Betong AS etablert som et samarbeidsselskap mellom Berge Cementstøperi og Sunnhordaland Støperi & Bygg. Aksjeselskapet ble etablert med en aksjekapital på kr. 20.000, som fordelt på 40 aksjer. Begge firma hadde tradisjoner med produksjon av ulike betongvarer, og kundegrunnlaget var hovedsakelig lokale bønder. Alt kort tid etter fusjonen starter planlegging av ny fabrikk i Ølensvåg som hadde optimal plassering med god tilgang til vei og kaianlegg. Den nye tomten er på Bergsneset i Ølen kommune⁷, ca. 5 mil øst av Haugesund.

I 1981 etableres Kårstø Betong hvor Ølen Betong eier 30 %. Lokale store utbygninger påvirker bedriften positivt, blant annet, Ulla-Førre-anlegget⁸ og Gass terminalen på Kårstø. I 1986 kjøper Ølen Betong alle aksjene i Kårstø Betong. I 2013 åpnes en ny betongfabrikk til 50 mill.



Bilde 1. Ølen Betongs produksjonssteder

⁶ Utdrag fra «en norsk betongpioner» 40 år med betong. Jubileumsbok utgitt i 2014.

⁷ Nå Vindafjord Kommune

⁸ Se snl.no/ulla-forre-anlegg. Betydningsfull vannkraft utbygging i Suldal Kommune

I 1997 kjøper Atle Berge ut de andre medeiere fra Ølen Betong. I dag eies Ølen Betong av familien Alte Berge.

Ølen Betong hadde i 2004, 80 ansatte og omsatte for kr. 250.mill. Både ansatte og omsetning økte i løpet av neste ti-års periode til 185 ansatte i 2014, og oms. Kr. 669.mill. Ølen Betong er en del av Ølen Betong gruppen. Gruppen har som Ølen Betong kontor i samme bygg. Gruppen omsatte i 2015 for ca. kr. 1,5 mdr.

I 2016 er Ølen Betong igjen nominert til årets bedrift på Haugalandskonferansen.

2.2. Organisasjonskart

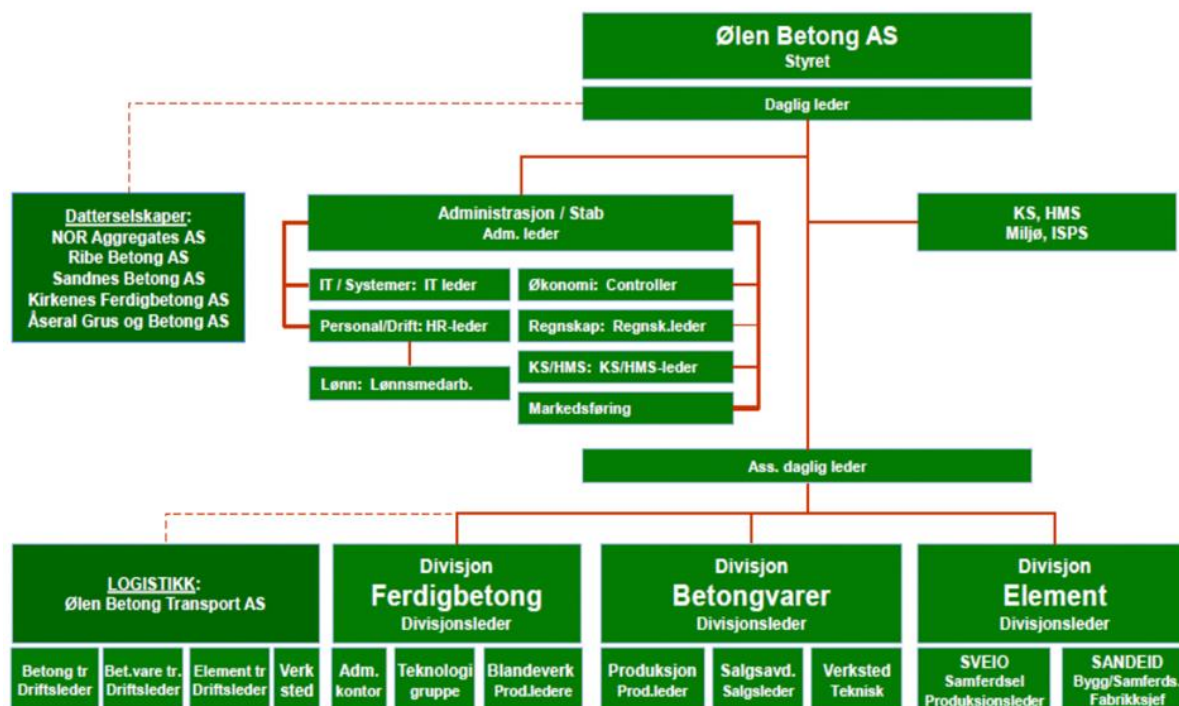
Organisasjonen i Ølen Betong er oppbygd slik som organisasjonskartet viser under. Dette er kun et visuelt bilde som viser oppbygningen av organisasjonen som inngår i oppgaven, og sier ingenting om spredningen geografisk og hvilke selskaper som inngår i Ølen Betong Gruppen. Gruppen vil ikke omtales videre i oppgaven, og er kun ment som en informasjon.

Ølen Betong skal gjennom oppdaterte og tilrettelagte organisasjonsplaner vise hvordan sammenhengen er mellom de ulike divisjoner, avdelinger, ledere og medarbeidere. Planene skal vise kommandolinjer og strukturer på en slik måte at enhver ansatt skal kunne peke ut sin plass i organisasjonen, samt vise hvem som er sin nærmeste overordnet. På samme måte skal alle ledere kunne vise hvem de har lederansvar for i den daglige drift.

Hensikten med organisasjonsplanene er å sikre at myndighet og ansvar er ivaretatt og fulgt opp, samt kommunikasjon og rapportering mellom personer og avdelinger følger de linjer som er besluttet⁹.

Videre vil organisasjonen i Ølen Betong utdypes, innen hvilke produkt områder bedriften utfører tjenester og hvordan ansvar og myndighet er fordelt

⁹ Utdrag fra bedriftens HMS-håndbok



Figur 3. Organisasjonskart

2.3. Produkter, tjenester og divisjoner

For å synliggjøre inndelingen av produkter og tjenester gjøres dette sammen med en presentasjon av hver enkelt divisjon. Dette gjøres på følgende måte, element divisjon, betongvare divisjon, ferdigbetong divisjon og transport.

2.3.1. Element divisjon

Består av en divisjon og to avdelinger henholdsvis i: Sandeid og Sveio.

Sveio: På slutten av 80-tallet overtok Ølen Betong en elementfabrikk i Mølstrevåg i Sveio kommune. Etter overtakelsen har fabrikkens gradvis blitt modernisert og rustet opp, både når det gjelder produksjonsanlegg og uteområder. I 2004 - 2005 ble fabrikkens ytterligere modernisert og utvidet til et samlet fabrikkareal innendørs på 4.600 m². Videre ble det startet ny stor utvidelse av lagerområdet i 2013 kombinert med produksjon av tilslag¹⁰ til egenproduksjon. I dag fremstår fabrikkens som en av Europas største spesialfabrikk for tunnelelementer til brann-, vann- og frostsikring av samferdselstunneler, og har leveranser over hele landet.

¹⁰Sand og singel i ulike fraksjon som brukes i betongproduksjon

Sandeid: I 2011 overtok Ølen Betong en moderne og oppgradert produksjonsfabrikk for elementer til alle typer bygg, i Sandeid. Allerede 2012-2013 ble denne utvidet med en ny hall på 1800 m² samt at en også her har startet med produksjon av tunnelementer etter samme prinsipper som i Sveio.

For å gjøre transport av tunnelementer mest miljøvennlig foregår transport av elementer i stor grad med båt, dette gjelder for både Sandeid og Sveio. Her lastes båter opp med ca. 550 elementer pr tur (3000 tonn). Videre transport inn til tunnelene går med spesialkjøretøyer på veg fra kai.

2.3.2. Betongvare divisjon

Består av en divisjon, og tre avdelinger som formidler salg. Primærdrift i divisjonen er produksjon av store mengder rør og kummer til bruk for vann og avløps håndtering. Produksjon her foregår her med en spesiell type betong som kalles tørrbetong. Dvs. at inneholder kun en begrenset mengde vann noe som gjør at produkter avformes kort tid etter støpning. Produksjon av vann og avløps produkter har etterhvert blitt mer og mer kundespesialisert pga. store mengder avløpssystemer av eldre dato skal kobles på nye anlegg. Produktområdet for park og hage omfatter heller, belegningsstein, kantstein og støttemursprodukter som blokker til f.eks. grunnmurer. De ulike produktene finnes i ulike farger og varianter.

Divisjonen har i tillegg en egen produksjon av prefabrikerte spesialkummer og andre spesialprodukter, laget etter kundens anvisning. Det leveres spesialprodukter med vekt opptil 55 tonn.

2.3.3. Ferdigbetong divisjon

Består av en divisjon og 19 avdelinger og har helt fra starten vært en av virksomhetens viktigste satsningsområde. Tidlig på 80 tallet valgte Ølen Betong å satse på mobile blandeverk, som raskt kunne flyttes og monteres opp for produksjon av ferdigbetong direkte på større byggeplasser. Første prosjekt var Kårstø-utbyggingen. Siden 2001 har divisjonen fusjonert med flere ferdigbetongfabrikker (se org.kart). Svært ofte benyttes det betongpumpe for å transportere betongen fra trommelbil til steder der trommelbil ikke kommer til, det kan være opp i høyden eller i en radius på 35- 40 meter. Pumping av betong revolusjonerte

transport av betong på byggeplass da dette ble introdusert. Ferdigbetongdivisjonen er størst i geografisk utstrekning og strekker seg fra Kristiansand i sør til Hammerfest i nord.

2.3.4. Transport

For å besørge transport av egne varer og tjenester ble det i 1994 etablert et datterselskap ØBT(Ølen Betong Transport). På landsbasis sysselsetter transportselskapet omtrent 120 personer. Dette har visst seg å ha store logistikkfordeler. ØBT leverer tjenester til hele selskapet over hele landet hvor Ølen Betong har adresse eller pågående prosjekt. Å drive egen transport er forbundet med store økonomiske kostnader, for å kunne balansere dette leies transport tjenester inn ved ekstra transportmengde.

3. HMS – arbeid, funksjoner, plikter og rapporteringsverktøy

Dette kapittelet vil belyse hvordan Ølen Betong til daglig arbeider med HMS, og hvilke posisjoner i organisasjonen som er viktige for dette arbeidet. Videre presenteres myndighetenes rammebetingelser for HMS, både fra arbeidstakers- og arbeidsgivers ståsted. Den polske arbeidsloven omtales også. Dette fordi bedriften sysselsetter et større antall ansatte fra Polen og det kan av den grunn være nyttig å gi leser et innblikk i hvordan den Polske loven forholder seg i forhold til norsk arbeidsmiljølov og hvordan de polske arbeiderne takler dette.

3.1. Virksomhetens HMS-arbeid

Ølen Betong jobber med HMS som et tydelig fokusområde, og hovedmålet er 0-skader. Alle ansatte har ansvar for det de foretar seg og skal gjøre det som er nødvendig for å forhindre skade på seg selv, andre, utstyr og produkter. I de siste 10-15 årene har Ølen Betong vokst betraktelig, både geografisk og bemanningsmessig. Veksten har bidratt til et HMS-arbeid som er betydelig styrket. Et særdeles viktig satsningsområde er ansattes sikkerhet og ellers deler som inngår i Helse og Miljø. Ølen Betong har videreutviklet egne systemer, prosedyrer, og sikkerhetshefter som er utarbeidet og tilrettelagt for bedriftens ulike disipliner. Blant annet sier bedriftens prosedyre for avviksmeldinger og forbedringsmeldinger, at *alle som oppdager et avvik eller uønsket hendelse skal melde fra om dette og skrive en forbedringsmelding.*

Gjennom et godt forebyggende internkontrollsystem gjør bedriften sitt ytterste for å forhindre ulykker/skader, og skape trivsel på arbeidsplassen. Derfor er ledere på alle nivå ansvarlige for å tilrettelegge og følge opp at bedriftens systemer for HMS gjennomføres og følges iht. krav i lov, forskrift og bedriftens HMS-system¹¹.

Det er utarbeidet HMS-dokumenter i stort omfang ved bedriften. Vernerunder fremstår som en viktig del av HMS-arbeidet. Etter prosedyrer gjennomføres det jevnlig vernerunder. Intensiteten av vernerunder varierer med hvilken bemanning hver geografisk lokasjon innehar, fra to til fire pr.år. Divisjonsledere er iht. HMS-håndboken pliktig å levere årsplan for vernerunder til KS/HMS-leder andre uke i starten på hvert ny år. Divisjonsleder er også ansvarlig for gjennomføring av årsplan.

¹¹ HMS-håndbok

I løpet av 2015 blir deler av Ølen Betong sine interne systemer som KS/HMS, sikkerhetshefter, prosedyrer, telefonlister osv., endret slik at dette nå blir tilgjengelig på smarttelefon og nettbrett.

For å underbygge HMS-arbeidet ble den første HMS-uken avviklet i 2013. I ettertid har Ølen Betong fortsatt med dette, med ulike tema for hvert år. Hensikten er å skape et økt fokus på HMS-arbeid og øke betydningen av HMS ut i organisasjonen, samt å skape refleksjoner over tema. Bedriftens geografiske utstrekning, gir HMS-uken noen utfordringer, og spesielt to disipliner blir skadelidende (ferdigbetong og transport, som er veldig kundestyrte). I 2016 blir HMS-uken gjennomført i uke 2 i januar, for økt deltakelse, fordi dette sees på som et tidsrom med mindre aktivitet. Tema for HMS-uken 2016 er: «*Sikkerhet på egen arbeidsplass og Hold Avstand*». I 2016 legges det opp til deltakelse hvor ansatte i grupper selv skal ut å søke etter farer, avvik eller forbedringer, og i etterkant drøfte/utarbeide en begrenset analyse av situasjonen: bakenforliggende årsaker, hva kunne dette ført til og hvilke tiltak. Bakgrunn er at gruppearbeid bidrar til økt refleksjon gjennom deltakelse. Denne formen for gjennomføring av HMS-uke pålegger alle, men også toppledelsen endel forpliktelser i etterkant. Dette fordi det legges opp til et kollektivt arbeid for å finne avvik av ulik grad. Feil og mangler som oppdages i dette arbeidet må vektlegges ledelsens oppmerksomhet, og ledelsen blir dermed forpliktet til å handle.

3.1.1. HMS - leder

Organisasjonens KS/HMS-funksjon er besatt av en person. Stillingen rapporterer til dagligleder. Ved ulike behov tildeles stillingen hjelp. I tillegg til at stillingen utarbeider og ajourfører KS/HMS prosedyrer som til enhver tid skal være i tråd med kontrakts- og myndighetskrav, fungerer stillingen også som prosjektstøtte ved behov. Med dette som grunnlag utarbeider KS/HMS-leder nødvendig planlegging, gjennomføring og oppfølging av HMS-revisjoner, tilsynsrapporter og systemrevisjoner i sitt arbeid. Interne revisjoner gjennomføres i stor grad sammen med divisjonsledere og avdelingsledere for de ulike divisjoner.

Med et tildelt ansvar for HMS skal også KS/HMS leder føre tilsyn med innrapporterte hendelser og avvik. Alle rapporter samles etter hvert hos KS/HMS leder for kontroll. KS/HMS leder utarbeider periodevise rapporter til daglig leder og divisjonsledere. Stillingen skal også fungere som en støttefunksjon til alle divisjonsledere. Stillingen er underlagt

dagligleder som er overordnet ansvarlig for at mål og gjeldende regelverk innen HMS til enhver tid etterlevs.

Sammen med IT-avdeling skal KS/HMS funksjonen bistå for å utarbeide aktuelle digitale hjelpemidler i HMS-arbeidet. I den senere tid er det foretatt en rekke digitale forbedringer i positiv retning, det siste er bl.a. mulighet for registrering av hendelser og avvik på smarttelefon.

3.1.2. Daglig leder

Det er daglig leder som er øverste ansvarlig i Ølen Betong. Dette medfører å innføre og drive et internkontrollsystemet som er iht. forskrift om internkontroll, i tillegg følger det en rekke andre myndighetskrav som bedriften er pålagt. Daglig leder velger selv hvilke oppgaver som skal delegeres videre til andre stillinger. I dette ligger det at den som oppgavene tildeles er ansvarlig for gjennomføring¹².

3.1.3. Divisjonsleders HMS-ansvar

Foruten å lede divisjonen etter virksomhetens strategier og virkemidler for å opprettholde divisjonens markedsposisjon skal divisjonsledere også utføre følgende. Divisjonsleder er ansvarlig for at divisjonen fungerer slik den skal fra dag til dag, samt påse at forbedringer implementeres og nye muligheter vurderes. Divisjonsleder er til enhver tid ansvarlig for divisjonens HMS-resultater og at HMS-arbeidet gjennomføres i iht. bedriftens prosedyrer, implisitt også ansvarlig for forsvarlig drift etter arbeidsmiljøloven. Dvs. at daglig leder forventer at divisjonsleder tar et ansvar for at alle nyansatte blir innført og gitt opplæring i bedriftens HMS-systemer, og at HMS er på dagsorden. Divisjonsledere er også ansvarlige for å drive avviksbehandling etter bedriftens prosedyre for avviksbehandling og forbedringsmeldinger. Andre aktuelle ansvarsområder er å påse bruk av personlig verneutstyr, forskriftsmessig arbeidsplass og oppfordre til bruk av rapporteringssystem samt medvirkning. Deler av divisjonsleders ansvar delegeres videre til mellomlederrollen¹³ som informerer tilbake til divisjonsleder i divisjonen. I forbindelse med større og selvstendige prosjekter kan

¹² HMS-håndbok

¹³ F.eks. produksjonsleder

divisjonsleder tildeles ansvar som HMS-leders stedfortreder og den som følger opp HMS-leders oppgaver i det spesifikke prosjekt. Dette skal da fremgå i kvalitetsplanen for prosjekt¹⁴

3.1.4. Mellomleder funksjon

Hope(2015) hevder det eksisterer to typer mellomledere, øvre og nedre mellomleder. Den øvre som har kontakten med toppledelsen og sitter i ledergruppen, den nedre som samkjører, formenn, bas og arbeidere. I Ølen Betong er det i begrenset utstrekning betegnelsen mellomleder benyttes. Jeg velger allikevel å benytte meg av betegnelsen i det videre og omtaler funksjonen her. I Ølen Betong kan en mellomleder ha stillingen som f.eks. produksjonsleder som har personal-, produksjon- og HMS ansvar, med personalansvar for den skarpe enden. Her er mellomlederen en kommunikator som mottar og behandler informasjon ovenfra og ned i organisasjonen videre til den operasjonelle og skarpe enden. Produksjons- eller mellomleder er funksjonen som til daglig er til stede sammen med den skarpe enden. Stillingen arbeider i hovedsak i linje og i mindre grad på tvers av organisasjonen. Hope(2015) presenterer mellomlederen som en viktig bidragsyter i formidling av både det strategiske og operasjonelle arbeidet i organisasjonen, og sidestiller viktigheten av å drive et kontinuerlig arbeid også på tvers av organisasjonen.

3.2. Myndighetenes rammebetingelser for HMS og rapportering

Arbeidsmiljøloven og Internkontrollforskriften pålegger arbeidsgiver og arbeidstaker en rekke plikter, mest arbeidsgiver og ledelse. Karlsen(2010) påpeker to ting, at loven er å anse for å være kjerneregler i regulering av moderne produksjon av varer og tjenester. Videre vektlegges imidlertid fokus på det anvendte aspektet ved HMS-ledelse, nemlig forvaltning, ledelse, styring og forbedring av HMS gjennom systematisk bruk av effektive metoder og forbedringsverktøy(ibid).

I det videre vil kun arbeidsmiljøloven og Interkontrollforskriften trekkes med som viktige holdepunkt. Deretter vil myndighetsplikter som omhandler rapporteringsarbeid presenteres, først fra arbeidstaker ståsted og deretter fra arbeidsgiver ståsted.

¹⁴ Fra Ølen Betong HMS-håndbok

3.2.1. Lovverk til HMS

Som arbeidsgiver og arbeidstaker er vi pålagt visse myndighetskrav av lover og forskrifter til HMS, som alle må etterleve. Myndighetskrav er det myndighetene setter som et minimumskrav til HMS for en arbeidsgiver og sysselsatt. Utfra kravet fra myndigheter har alle arbeidsgivere anledning til å forme sitt eget interne regelverk. Dette må som et minimumskrav være på linje, men kan også utformes som strengere enn hva loven og forskrifter beskriver. I de neste delkapitler ønsker jeg å gjengi den viktigste loven og forskrifter som inngår i oppgaven. Det vises også til den polske arbeiderloven. Bakgrunnen for å gi et innblikk i den polske arbeiderloven er for å gi en forståelse av hvordan en polsk arbeider er opplært innen HMS. Videre er det ønskelig å se på om de polske arbeiderne, arbeider etter polsk eller norsk lov mens de er sysselsatt i bedriften.

3.2.2. Internkontrollforskriften

Johansen & Stueland hevder arbeidsmiljølovens regler ikke er uttømmende. Særlig viktige er bestemmelsene i den såkalte interkontrollforskriften, forskrift av 6. desember 1997 nr.1127 om systematisk helse, miljø og sikkerhetsarbeid i virksomheten(2011 s. 121). Bestemmelsen gjør internkontrollen til det sentrale virkemiddelet i HMS-arbeidet. Kjernen i HMS-arbeidet er en regelmessig vurdering av eksisterende og nye arbeidsplasser, kartlegging av arbeidsmiljøproblemer og iverksetting av tiltak. Hovedansvaret for gjennomføring ligger på arbeidsgiver i samarbeid med arbeidstakerne, og arbeidstakerne skal medvirke i HMS-arbeidet. Det er nødvendig å ha et løpende system for evaluering av HMS-arbeidet, men hvilke metoder bedriftene velger for å følge opp arbeidet, er i liten grad lovregulert.

Internkontrollforskriften omfatter offentlig og privat virksomhet, og har detaljerte bestemmelser om innholdet i HMS-arbeidet. EU's rammedirektiv 89/391 – on the introduction of measures to encourage improvements in the safety and health of workers at work. Pålegger for eksempel medlemsstatene å forbedre arbeidstakernes sikkerhet, som igjen pålegger arbeidsgiver. Politi og væpnede styrker er unntatt. Direktivet gjelder også for polske arbeidere i Polen.

Internkontrollforskriften retter seg bestemt kun mot arbeidsgivers plikter. Hvordan er så den polske lovgivningen i forhold til vår egen arbeidsmiljølov?

3.2.3. Arbeidsmiljøloven

Alle som utfører arbeid i Norge, må uten fravik følge norske lover i henhold til det nasjonale HMS-regelverket, dette gjelder uavhengig av hvor bedriften er etablert, uavhengig av om bedriften sysselsetter norske eller utenlandske arbeidere. Når utenlandske arbeidere blir sysselsatt i Norge, pålegger bedriften opplæring etter Norske regler.

Lovens kapitel 1. inneholder bestemmelser om lovens formål og virkeområde, en definisjon av arbeidstaker- og arbeidsgiverbegrepet, jf. § 1-8, og regler om ufravikelighet i § 1-9. I utgangspunktet gjelder loven for all virksomhet som sysselsetter arbeidstakere, men det er gjort visse unntak blant annet for sjøfart, fangst og fiske, jf. § 1-2.

I hovedsak er bestemmelsene i arbeidsmiljøloven rettet mot arbeidsgiver. Bestemmelser etter § 2-3, 2-4 er arbeidstakers plikter, § 2-5 er vern mot gjengjeldelse ved varsling. I denne forbindelse er det etter Sønsteli Johansen & Stueland(2001 s.104) viktig å bemerke seg følgende definisjon etter § 2-3(3). Brudd på denne plikten er straffe sanksjonert og gir dermed arbeidsledere et særskilt ansvar sammenlignet med ordinære arbeidstakere uten slikt lederansvar. Også arbeidstakere uten lederansvar har i noe utstrekning plikt til å gripe inn eller varsle når de observerer uforsvarlige forhold på arbeidsplassen.

3.2.4. Arbeidstakers HMS-ansvar

I henhold til virksomhetens HMS-håndbok har alle ansatte et HMS- ansvar iht. arbeidsmiljøloven. Arbeidsmiljøloven pålegger arbeidstaker visse plikter blant annet AML § 2-3 Arbeidstakers medvirkningsplikt, og etter forskrift om systematisk helse, miljø og sikkerhetsarbeid er det en forutsetning at arbeidstakere skal medvirke i arbeidet med å forbedre sitt eget arbeidsmiljø.

§ 2-3. Arbeidstakers medvirkningsplikt

(1) Arbeidstaker skal medvirke ved utforming, gjennomføring og oppfølging av virksomhetens systematiske helse-, miljø- og sikkerhetsarbeid. Arbeidstaker skal delta i det organiserte verne- og miljøarbeidet i virksomheten og skal aktivt medvirke ved gjennomføring av de tiltak som blir satt i verk for å skape et godt og sikkert arbeidsmiljø.

(2) Arbeidstaker skal:

a) bruke påbudt verneutstyr, vise aktsomhet og ellers medvirke til å hindre ulykker og helseskader,

b) straks underrette arbeidsgiver og verneombudet og i nødvendig utstrekning andre arbeidstakere når arbeidstakeren blir oppmerksom på feil eller mangler som kan medføre fare for liv eller helse, og vedkommende ikke selv kan rette på forholdet.

Sønsteli & Stueland utdyper bokstav b etter Høyesterett Rt. 1983, side 176.

Bokstav b i paragrafen pålegger ikke bare arbeidstaker å melde fra om, men også en plikt til å rette feil eller mangler som kan utføres på en enkel måte. Dette vil si det samme som en arbeidstaker uavhengig av om det er leder eller ikke. Oppdager f.eks. en ansatt at det ligger en gjenstand i høyden med potensiale for å falle ned – er den ansatte pliktet til å hente denne ned før en uønsket hendelse forekommer. Så langt det er en enkel oppgave. Tilnærming til «enkel» gir rom for individuell tolkning. Bokstav b støttes også av bokstav a, om å opptre forsvarlig.

c) avbryte arbeidet dersom arbeidstaker mener at det ikke kan fortsette uten å medføre fare for liv eller helse,

d) sørge for at arbeidsgiver eller verneombudet blir underrettet så snart arbeidstaker blir kjent med at det forekommer trakassering eller diskriminering på arbeidsplassen,

e) melde fra til arbeidsgiver dersom arbeidstaker blir skadet i arbeidet eller pådrar seg sykdom som arbeidstaker mener har sin grunn i arbeidet eller forholdene på arbeidsstedet,

f) medvirke ved utarbeiding og gjennomføring av oppfølgingsplaner ved helt eller delvis fravær fra arbeidet på grunn av ulykke, sykdom, slitasje eller lignende,

g) delta i dialogmøte etter innkalling fra arbeidsgiver, jf. § 4-6 fjerde ledd.

h) rette seg etter påbud fra Arbeidstilsynet.

(3) Arbeidstaker som har til oppgave å lede eller kontrollere andre arbeidstakere, skal påse at hensynet til sikkerhet og helse blir ivaretatt under planleggingen og utførelsen av de arbeidsoppgaver som hører under eget ansvarsområde.

Videre er tredje ledd i § 2-3 vel så viktig, den retter seg mot arbeidstakere som har til oppgave å lede: Sønsteli & Stueland(2011 s.104) hevder at § 2-3(3) i så måte er en viktig paragraf for de som innehar lederroller. Men også litt undervurdert fra arbeidsgivere, i forhold til opplysningsplikt. Den som faller innunder paragrafen har en særlig plikt til å gripe inn i andres arbeidsoppgaver og handlinger. Arbeidstakere som faller inn under § 2-3(3), skal påse at hensyn til sikkerhet og helse blir ivaretatt både under planlegging og utførelsen av de arbeidsoppgaver som hører inn under vedkommendes arbeidsområde. Brudd på denne plikten

gir rett til straffe sanksjoner og gir dermed arbeidsledere et særskilt ansvar sammenlignet med andre arbeidstakere.

Det kan stilles spørsmål til i hvilken grad arbeidsgivere kjenner til omfanget og opplysningsplikten overfor ledere etter AML § 2-3(3).

- Bokstavene a, c, f og g er arbeidstakers fysiske handlingsplikter
- Mens b, d og e rettes til arbeidstakers varslingsplikt til arbeidsgiver og verneombud

§ 2-4. Varsling om kritikkverdige forhold i virksomheten

(1) Arbeidstaker har rett til å varsle om kritikkverdige forhold i virksomheten.

(2) Arbeidstakers fremgangsmåte ved varslingen skal være forsvarlig. Arbeidstaker har uansett rett til å varsle i samsvar med varslingsplikt eller virksomhetens rutiner for varsling. Det samme gjelder varsling til tilsynsmyndigheter eller andre offentlige myndigheter.

Wik & Sortland(2013 s.24)nevner om bestemmelsen i AML § 2-4 varsling av kritikkverdige forhold i virksomheten, gjelder for alle virksomheter i privat eller offentlig sektor og for alle stillinger som er underlagt arbeidsmiljøloven. Bestemmelsen gjelder både intern og ekstern varsling. Her vektlegger Wik & Sortland at den som varsler må tenke seg om etter punkt 2 i paragrafen «arbeidstakers varsling skal være forsvarlig. Her tilføyes det også etter Sønsteli Johansen & Stueland(2011 s. 109), de konkrete momentene i vurderingen av om det foreligger en forsvarlig varsling, er blant annet om arbeidstaker har vært i aktsom god tro om at opplysningene var riktige, hvem det ble sagt fra til og hvordan, hvilke opplysninger det er snakk om, hvilke skader ytringen kan føre til, skadepotensial og i hvilken grad opplysningene er av allmenn interesse, jf. Ot.prp.nr.84(2005-2006) side 50. Det beror på en konkret og skjønnsmessig helhetsvurdering. Det må i dette skilles på om det gjelder intern og ekstern varsling. Intern varsling vil i praksis alltid være forsvarlig..

3.2.5. Arbeidsgivers plikter for HMS og rapportering

Arbeidsmiljøloven(AML) pålegger arbeidsgiver en rekke plikter for å ivareta et arbeidsmiljø som er tilfredsstillende for alle parter. Arbeidsmiljøloven anses også som en grunnpilar i hele HMS-arbeidet. I det følgende presenteres de viktigste krav arbeidsgiver pliktes å følge i forhold til rapporteringsarbeid.

§ 2-1. Arbeidsgivers plikter

Arbeidsgiver skal sørge for at bestemmelsene gitt i og i medhold av denne lov blir overholdt.

§ 2-2. Arbeidsgivers plikter overfor andre enn egne arbeidstakere

(1) Når andre enn arbeidsgivers egne arbeidstakere, herunder innleide arbeidstakere eller selvstendige, utfører arbeidsoppgaver i tilknytning til arbeidsgivers aktivitet eller innretning, skal arbeidsgiver:

a) sørge for at egen virksomhet er innrettet og egne arbeidstakers arbeid er ordnet og blir utført på en slik måte at også andre enn egne arbeidstakere er sikret et fullt forsvarlig arbeidsmiljø,

b) samarbeide med andre arbeidstakere for å sikre et fullt forsvarlig arbeidsmiljø,

c) sørge for at innleid arbeidstakers arbeidstid er i samsvar med bestemmelsene i kapittel 10.

(2) Hovedbedriften skal ha ansvaret for samordningen av de enkelte virksomheters helse-, miljø- og sikkerhetsarbeid. Dersom det samtidig sysselsettes mer enn 10 arbeidstakere, og ingen virksomhet kan regnes som hovedbedrift, skal det skriftlig avtales hvem som skal ha ansvaret for samordningen. Kommer slik avtale ikke i stand, skal det meldes til Arbeidstilsynet som bestemmer hvem som skal ha ansvaret for samordningen.

(3) Departementet kan i forskrift gi nærmere bestemmelser om gjennomføringen av arbeidsgivers plikter etter denne paragraf.

§ 2-4. Varsling om kritikkverdige forhold i virksomheten

(3) Arbeidsgiver har bevisbyrden for at varsling har skjedd i strid med denne bestemmelsen.

Etter AML § 3-1, 2(e) skal arbeidsgiver iverksette rutiner for å avdekke, rette opp og forebygge. I dette ligger det implisitt at bedriften skal føre kontroll med rapporteringer, avvik og utforme tiltak basert på disse.

AML § 3-6 pålegger arbeidsgiver å legge forholdene til rette for varsling, og § 2-4(3) tilsier at arbeidsgiver har bevisbyrde for om varsling har skjedd i strid av bestemmelsen som sitt ansvar.

Videre følger det av AML. § 3-6. at bedriften også skal legge til rette for implementering av varslingsrutiner. I dette må det vites at implementeringen må være en del av det integrerte HMS-arbeidet og vedlikeholdes på lik linje med det øvrige HMS-arbeidet. I denne sammenheng hevder Wik & Sortland(2013 s. 154) at implementeringsarbeidet med gode varslingsrutiner svært ofte ikke blir mer enn en informasjonskampanje fra ledelsen.

Internkontrollforskriftens § 5 viser til hvilke føringer i det systematiske helse-, miljø- og sikkerhetsarbeidet bedriften til enhver tid skal definere i sitt internkontrollsystem, og kunne dokumentere skriftlig og hva som ikke har et krav om dokumentasjon. I følge Karlsen(2010 s. 115) gjelder også internkontrollen for deler av kvalitetssikringen som omfatter etterlevelsen av de krav tilsynsmyndigheter satte til bedriften for kvalitet på blant annet dens arbeidsmiljø og sikkerhet.

Ut fra dette skal arbeidstaker underrette arbeidsgiver eller verneombud om kjennskap til trakassering eller diskriminering på arbeidsplassen, arbeidstaker skal melde fra om noen blir skadet eller det er fare for at arbeidstakere kan bli skadet og farer som kan føre til at arbeidstaker pådrar seg sykdom eller skade som følge av arbeidet.

3.2.6. Den polske arbeidsloven

Gjengitt i stor grad etter Alsos(2007) sammenligning av den Norske og den Polske lov om arbeidervern.

For oppgaven er det av betydning å se på hvilket lovverk de polske arbeiderne må forholde seg til i sitt land før de kommer til Norge. Dette kan om mulig danne et bilde av hvorfor polske arbeidere er høyt representert i arbeidsulykker.

Undersøkelsen støtter seg på intervjuer av polske arbeidsinspektører og det polske arbeids- og sosialdepartement, og intervjupersoner kunne i liten grad gi informasjon om polske reguleringer og om de skilte seg fra direktivenes minstevilkår.

Bakgrunnen for å gjengi deler av Alsos`s undersøkelse er for å sette fokus på hvordan Polske myndigheter, fagforeninger og arbeidsgivere driver et systematisk HMS- arbeid. Hvordan dette arbeidet utføres i Polen, hvilken dialog de har, og hvilke prinsipper de legger til grunn. Da er det igjen interessant å se på hvordan de polske arbeidsinnvandrerne tenker når de kommer til Norge.

For oppgavens del er det uheldig at kun den Norske og Polske arbeiderloven kan sammenlignes. En vurdering av den Litauiske arbeidsloven hadde også vært av stor interesse for å avdekke hvilke retningslinje de litauiske arbeiderne er pålagt å følge.

Systematisk HMS-arbeid i Polen.

Både Norge og Polen skal og har et implementert EU-direktiver på HMS-området. Grunnelementene i aml §§ 3-1 flg. og internkontrollforskriften finnes også i EU-retten. Dette gjelder krav om risikovurdering og utarbeidelse av plan. Derimot er ikke fokuset på den systematiske tilnærmingen like stekt som i Norge. Man gjenfinner ikke byggherrens påseansvar, tilsynelatende det som er gjort gjeldende for landanlegg.

Ut over implementeringen av rammedirektivet, eksisterer det heller ikke i polsk rett lovbestemmelser som pålegger bedriften å innføre systematisk HMS-arbeid på lik linje med som den vi finner i norsk rett. Siden 1999 har det imidlertid vært arbeidet for å innføre slike systemer på frivillig basis gjennom prosjektet PHARE. Systemet er utviklet i samarbeid med arbeidstilsynet i Danmark og etter en modell av Storbritannias BS serie. 25 bedriften deltok i på pilotprosjektet, hvor 12 var fra byggebransjen. Pilotprosjektet bidro til å øke kunnskapen om fordeler med systematisk HMS-arbeid, både blant arbeidsgivere og blant arbeidstakere. Da undersøkelsen ble utført var tre standarder ferdigstilte og den fjerde under utarbeidelse.

Arbeidstakermedvirkning

Arbeidsgivere med mer enn 250 ansatte har etter polsk rett plikt til å utpeke en kommisjon for helse og sikkerhet. Kommisjonen skal møtes minst en gang i kvartalet, og møtene skal holdes i arbeidstiden. For bedrifter med færre enn 250 er det ingen generell plikt å ha en arbeidstakerrepresentant med spesielt ansvar for HMS på arbeidsplassen. Men det pålegges imidlertid arbeidsgiver en plikt til å konsultere arbeidstakere eller deres representanter om alle tiltak som er relatert til HMS. Der det ikke eksisterer en kommisjon, er det opp til arbeidsgiver hvordan han vil foreta konsultasjonen. I følge det polske arbeidsinspektoratet vil drøftinger skje med hele arbeidsstokken. Det vil med andre ord ikke eksistere egne arbeidstakerrepresentanter ved virksomheten.

Arbeidstakerne har videre rett til å fremsette forslag til arbeidsgiver angående eliminering eller beregning av risiko, og der et slikt begrunnet forslag er fremsatt, kan arbeidsinspektoratet gjennomføre kontroller. Etter lov fra 1983 gis særskilte rettigheter til arbeidstakerrepresentant ved virksomheter der fagforening er representert. Ved disse virksomheter er det en plikt å utpeke en representant blant arbeidstakere for HMS, representanten har spesielle rettigheter, deriblant be arbeidsgiver innføre særskilte tiltak. Lav organisasjonsgrad gjør at utbredelsen av denne formen for arbeidstakermedvirkning er liten. Det finnes heller ikke holdepunkter for å si at representantens arbeidsoppgaver har en tilsvarende funksjon som norske verneombud. Omfanget av bedrifter som er pliktig å ha arbeidstakerrepresentant er likevel begrenset siden fagforeningene i hovedsak kun er tilstede på store virksomheter. 90 prosent av Polens virksomheter (om lag 3 mill. virksomheter) regnes som små og vil mest sannsynlig ikke ha en slik representant. På 80-tallet var byggenæringen dominert av store statseide selskap. I løpet av 90-tallet ble disse lagt ned og erstattet med små virksomheter. I disse virksomheter finnes ikke representanter for fagforeninger og dermed heller ikke arbeidstakerrepresentant for HMS-arbeid.

Håndheving og kontroll

I forbindelse med omlegging av bygge bransjen på 90-tallet, kom også en økning i antall arbeidsulykker i Polen. Arbeidsinspektoratet økte som følge av en økning i ulykker oppmerksomheten mot bransjen, og det ble gjennomført et definert antall inspeksjoner basert på felles prinsipper. Videre på 90-tallet økte antall inspeksjoner og det polske arbeidsinspektoratet innledet et samarbeid med nederlandsk arbeidstilsyn, noe som bidro til bedret kompetanse om masseinspeksjoner. Parralet med dette kjørte man kampanjer i medis, der inspeksjoner ble annonsert. Man observerte imidlertid at en rekke arbeidsplasser var stengt i den perioden kampanjer pågikk, for å unngå inspeksjoner. I 2000 ble det besluttet at denne type inspeksjoner var nytteløst. I dag utføres rutinemessige inspeksjoner. I 2002 opprettes et eget råd for HMS innenfor byggebransjen, formålet er å øke interessen for og kunnskapen om HMS blant arbeidsgivere, spesielt små og mellomstore bedrifter. Inspeksjoner er i hovedsak anmeldte, og har som formål å forbedre HMS-arbeidet i virksomhetene, ikke å straffe dem som bryter regelverk. På bedrifter med fagforening deltar en representant for arbeidstakere, uten deltar ingen representant fra de ansatte.

I 2007 var det 7000 ulykker innenfor bygge bransjen, hvorav 95 dødsulykker og 1650 alvorlig skadde. Dette gir en ulykkesrate på 11,58 per 1000 ansatte, raten for dødsulykker er på 15,7 per 100 000 ansatte, raten for alvorlige ulykker 0,27 per 1000 ansatte. Dette innebærer at raten for dødsulykker er mer en dobbelt så høy som i Norge og for andre ulykker tre ganger så høy. Inspeksjoner viser at årsakene til dårlig HMS er uaktsomhet, manglende kunnskap og at risiko ignoreres. Regler om arbeid i høyden, sikker bruk av installasjoner og elektriske innretninger var i 2004 ikke fulgt på halvparten av alle byggeplasser. På halvparten av arbeidsplasser med mindre enn 20 ansatte, og en fjerde del av alle arbeidsplasser, fant inspeksjoner at det var for høye verdier av helseskadelige faktorer. Videre fant inspeksjoner at over halvparten manglet personlig verneutstyr. Vedtaket om umiddelbar stans ble fattet 17000 ganger i 2004.

Partsamarbeid

Regel om partsamarbeid finnes tydelig. For eksempel eksisterer det ingen dialog på sektor nivå mellom arbeidstaker- og arbeidsgiversiden. Bakgrunnen for dette er igjen at fagforeningene ikke er representert i private virksomheter. Det finnes heller ingen kultur for en slik dialog, og tilliten mellom partene er ikke til stede. Den systematiske tilnærmingen til HMS er ikke like tydelig i Polen som i Norge. I Polen fokuseres det i stor grad på sjekklistene. Disse er utarbeidet av arbeidsinspektoratet, noe som kan bidra til at virksomheter i liten grad selv foretar risikovurderinger, utarbeider planer for HMS-arbeidet og fastsetter rutiner for å oppdage avvik. Det ser heller ikke ut for at arbeidstakermedvirkning i form av verneombud er vanlig i Polen, det forekommer heller ikke drøfting av HMS-tema med arbeidstakere. Videre er trepartssamarbeidet lite utviklet i Polen. Det eksisterer ikke noe samarbeid på sektornivå, og bakgrunnen for dette er lav organisasjonsgrad i privat sektor og manglende tradisjon for dialog mellom parter.

3.3. Rapporteringssystem og brukervennlighet

For å kartlegge og ivareta innmeldte hendelser og avvik, benytter Ølen Betong seg av Synergi. Synergi er et IT-basert dataverktøy som er bygd opp av ulike moduler og danner også grunnlaget for bedriftens IT-systemer, med ulike tilpasninger til Ølen Betong. Oppgaven vil her fokusere på IT-modulen som ivaretar og registrerer brukernes innrapporterte hendelser og avvik og hvordan brukervennligheten fremstår. Rapportering av hendelser og avvik registreres i hovedsak på samme sted og enhet som timeføring. Det er også mulighet for å rapportere på pc, smart telefon og papir. Likheter for all registrering digitalt krever ansatt nr. eller innlogging. Registrering på pc muliggjør opplasting av eventuelle vedlegg, bilde, osv. Det er gjennomført flere forklarende møter, men det kan sies at opplæring i stor grad har foregått i plenumsundervisninger. Plenumsundervisninger gir i mindre grad deltakere mulighet for å teste ut om vedkommende har forstått det som ble fortalt og vist. Ellers blir det opp til hver enkelt å søke hjelp hos IT personell eller annet personell som kjenner fremgangsmåte.

- Likheter for all registrering: valg av sted, dato og kl., beskrivelse av hendelse/avvik, eventuelle vitner.
- Først redegjøres alternativ for berøringsskjerm. Alle valg på skjerm har forklarende beskrivelser på norsk og engelsk, språk velges ved å trykke på nasjonen flagg som finnes på skjerm. Ved innmelding av hendelse/avvik gjøres dette ved å berøre skjerm, deretter synliggjøres ulike felter som gir valg, som timeføring eller rapportering. Steg 2. er valg av sted for hendelse/avvik, her synliggjøres en rullegardin hvor melder berører. det sted hvor hendelse/avvik skal registreres mot, dette legger seg synlig på skjerm. 3. dato og klokke for hendelse/avvik føres, 4. en beskrivelse av hendelse/avvik føres på skjerm, eventuelle vitner. 5. trykk send. Opprinnelig skjermbilde blir synlig.
- For registrering på pc er fremgangsmåten forholdsvis lik som berøringsskjerm. Mens på berøringsskjerm må all tekst tastes inn ved berøring, er dette noe enklere og raskere på pc med tastatur.
- Registrering med applikasjon på telefon og nettbrett har også lik fremgangsmåte som pc. Den mest synlige ulikheten er brukervennligheten til telefon, det blir mindre forhold på skjerm.
- Siste alternativ er registrering med papirversjon. Samme prosedyre, men kan gjøres anonymt eller synlig. Også det minst brukte alternativet for å registrere.

Rapportering av hendelser og avvik for bedre HMS.

Sommeren 2015 ble en versjon tilpasset mobil og nettbrett tilgjengelig. Resultatet av dette arbeidet ble en app som har vært i stadig utvikling. Applikasjonen krever innlogging og gir tilgang til personsøk, personal- og HMS håndbok, rapportering av hendelse eller avvik og timeføring. Dette er bare noen av de viktigste muligheter som nå er tilgjengelig på smart telefon. Løsningen er tilgjengelig for alle ansatte som er bruker av en smart telefon.

Tilgang til de forskjellige interne system tildeles etter behov og stilling. Den digitale løsningen har nå gjort det mulig å sortere i større grad. Dvs. muligheten for å tildele ulike tilganger til system og informasjon som er relevant for hver enkelt ansatt og arbeidsområde. Dette gir nå også mulighet for tilgang til dokumenter som ansatte uten pc tilgang ikke har kunnet benytte seg av tidligere. Dermed tilbys en enklere tilgang til nødvendig informasjon fra blant annet kvalitets- og HMS-prosedyrer. Dette er et stort skritt i riktig retning og gjør informasjon til de ansatte bedre. Ved digital rapportering varsles områdeansvarlig leder via e-post. I følge prosedyre skal han straks sjekke innhold og gjøre nødvendige vurderinger. HMS-relaterte meldinger skal også behandles i AMU før lukking¹⁵.

3.3.1. Rapporteringsstatistikk

Bilde under gjengir bedriftens samlede del av innrapporterte saker de siste 6 mnd. Oppsettet er tatt med for å illustrere et statusbilde og hvordan virksomheten lett kan ha oversikt. I visning innbefattes virksomhetens hele samling av rapporteringer om uønskede hendelser, avvik og forbedringer både for HMS og kvalitet fra virksomhetens samlede sysselsatte.



Bilde 2. Statusbilde rapportering

¹⁵ Avviksprosedyre for Ølen Betong

4. Fem prinsipper for å prioritere rapportering

I dette kapittelet belyses rapportering fra noen ulike perspektiver. Først belyses grunnlag for rapportering, deretter viktighet av rapportering og viktigheten av dekkende tiltak. Deretter presenteres hvilke konsekvenser mangelfull rapportering kan føre til. Avslutningsvis presenteres Rasmussens flerfasemodell som viser hvordan ulike faser påvirker hverandre i et moderne samfunn. Rapportering kan også sees fra et kvalitets perspektiv og inngår ofte i samme system som hendelse og avvik rettet mot HMS. Det kan være nyttig å legge til rette for dette, dvs. å ha et system for registrering av hendelser, avvik og kvalitet. En annen viktig dimensjon av rapportering er å ta vare på, og ta lærdom av våre feil, samt at også oppgaver som gikk bra må ikke glemmes.

4.1. Grunner til å rapportere

De siste to-tre tiår har industrien sett en betydelig endring i kompleksitet, effektivitet. Utstyr betjenes ikke i samme utstrekning som før pga. teknologiske endringer. Ølen Betong er intet unntak i denne sammenheng. Uavhengig av hvilke aktiviteter som utføres, så medfører arbeid en betydelig risiko for helse, miljø og sikkerhet. I det verdiskapende arbeidet er det i stor grad den skarpe enden¹⁶ som utfører det «farlige» arbeid. Hvor ofte vi benytter oss av valg som «*vi får ta den første og beste løsningen*» er usikkert. Men det er individuelle beslutningsvalg som styrer de ulike beslutninger vi tar. Dette fører oss videre til de beslutningsvalg som tas og som ledelsen ikke har noen videre kontroll over. Sjelden observerer ledelsen arbeidet som skapes og de har begrenset mulighet til å gripe inn til enhver tid – de må stole på sine arbeidstakere.

Wasilkiewicz hevder i sin masteroppgave at avviksrapporing er et ledd i sikkerhetsstyring, og fremhever her avviksrapporing som viktig for at ledelsen skal kunne gjøre forbedringer og styre sikkerheten i riktig retning. (2014 s.70). Reason(1997) hevder at det kan være så mye som 80-90 prosent av alle ulykker som skyldes menneskelig svikt. Reason(1997) hevder i det følgende at ulykker er forskjellige alt etter hvor i organisasjonen de forekommer og derav krever ulike metoder for å styre risiko(1997 s.61). Dette forsterker tanken om at ledelsen ikke evner å kontrollere all risiko. Den skarpe enden er budbringerne og rapporterer farer. Reasons teori om menneskelige feil styrker viktigheten av Wasilkiewicz sitt synspunkt om avviksrapporing. Wasilkiewicz forteller videre at uteblivelse av avviksrapporing

¹⁶ De som utfører det viktige og fysiske arbeidet på gulvet

fører til at ledelsen mister muligheten til å overvåke farer og derav får begrenset mulighet til å forbedre sikkerheten(2014 s.70).

Det er en tankevekker at 80-90 prosent av feil kan relateres til menneskelige feil. 80-90 prosent er et forholdsvis høyt tall. Ser vi på prosenten isolert og sammenligner den med antall rapporterte saker i Ølen Betong vil det naturlig avdekkes et sprang mellom variablene. Selv om ikke disse variablene lar seg sammenligne direkte, er det en tankevekker. Dvs. at det kan trekkes en foreløpig tilnærming til at underrapporteringen faktisk er reelt tilstede.

Hendelser og avvik som forekommer må ledelsen og de ansatte tilstrebe høyt fokus og god styring på. Toppledelsen hevder det, men mellomledelsen må tydeliggjøre sin plass i sikkerhetsarbeidet i langt større grad ut til alle sine ansatte. Hope(2015 s.7)hevder *at det er et sentralt poeng å fremheve mellomlederen som en leder, med fokus på hvilket ansvar og hvilken rolle denne gruppen medarbeidere har.* Mellomledelsen sammen med formenn, er ofte tett på det verdiskapende arbeidet. Dette samsvarer også med AML¹⁷ § 2-2(3) *Arbeidstaker som har til oppgave å lede eller kontrollere andre arbeidstakere, skal påse at hensynet til sikkerhet og helse blir ivaretatt under planleggingen og utførelsen av de arbeidsoppgaver som hører under eget ansvarsområde.* Det hevdes ikke her at hovedledelsen på noen måte fritas for sikkerhetsoppgaver, men heller at mellomledelsen tilnærmer seg sikkerhets- og rapporteringsarbeidet i mye større grad.

4.2. Hvorfor belyse viktighet for rapportering?

An effective flow of safety-related information is the lifeblood of a safety culture. Reporting is only the beginning of course: in order to learn and improve, organizations must actually do something with the information received(Dekker 2006 s.171) .

Sikkerhetskulturen vil omtales nærmere i kapitel 7. Dekker setter med dette en standard for rapporteringsarbeid. Tidvis kan det leses i ulike artikler og tidsskrifter at rapporteringsarbeidet ikke gir en tilfredsstillende status i sikkerhetsarbeidet. Helsesektoren har blant annet fått mye negativ oppmerksomhet på grunn av underrapportering som følge av at rapporter f.eks. blir liggende hos ledere uten at noe skjer med disse eller at det vises en negativ holdning til rapportering.

¹⁷ AML - arbeidsmiljøloven

Tidligere ble Reason nevnt med 80-90 prosent menneskelige feil, det er ikke dermed hevdet at alle disse ender i fysiske feil. I stor grad går det meste fint, og Hollnagel kan underbygge Reason i det foregående. Hollnagel har to perspektiver på sikkerhet Safety I og Safety II. Overordnet hevder Hollnagel at i mange tilfeller har vi ingen anelse om hvorfor det gikk så bra som det gjorde, men vi har ofte en ide om hvorfor det ikke gikk så bra, når det gikk galt(2014 s.3). Rapportering etter Hollnagel`s vinkling kan være en grunnleggende faktor for å bygge en sikker arbeidsplass. I forhold til dette er det mindretall som analyserer hvorfor det gikk så bra som det gjorde(safety II), mens det tilhører flertallet å analysere det som gikk galt(safety I).

Reason(1997) hevder at det ikke finnes absolutt sikkerhet, dvs. alt vi utfører er forbundet med en viss risiko. Her skulle enn tenke seg at ledere i større grad burde støtte seg på Reason og Hollnagel`s synspunkt, og oppfordre til å rapportere mer for å bli bedre. Noe som også kan underbygges med en artikkel fra Handelshøyskolen BI, publisert i forskning.no¹⁸. Her hevder Heidi Høivik følgende om varsling, *ledelsen må se på varsling som et bidrag til en mer effektiv organisasjon, og innta en positiv holdning.*

At rapportering inngår som en del av sikkerhets- og risikostyringsarbeidet, levner vel liten tvil. Høivik nevner videre følgende, *det er helt avgjørende at ledelsen viser en positiv holdning, og i ord og handling ønsker varsling velkommen. Organisasjonen har egen interesse av at feil avdekkes og ordnes opp i(ibid Høyvik).* Begge synspunkt fra Høivik er underbyggende for rapportering og sikkerhetsarbeid og kan støttes fra flere hold.

Hollnagel(2014 s.183) presenterer sine to perspektiver på sikkerhet som tilnærmes rapporteringsarbeidet ved at forhold som avdekkes må tas lærdom av i større grad:

- *Safety I is the condition where the numbers of adverse outcomes (accidents, incidents, near misses) is as low as possible. Safety-I is achieved by trying to make sure that things do not go wrong, either by eliminating the causes of malfunctions and hazards, or by containing their effects.*

Safety I, oppnås ved i første omgang å avdekke årsakene til at det ikke gikk som tenkt, eller avdekke hvorfor det gikk galt. I neste omgang må vi beskytte oss med tilstrekkelige barrierer

¹⁸ <http://forskning.no/etikk-samfunn-ledelse-og-organisasjon-kommunikasjon-naeringsliv/2008/02/varsling-er-verdifullt>. Lest 03.10.2015. Høivik`s presentasjon: sikring av varslers rettssvern – er det nok med lover og interne regler?

og/eller eliminere farer til en lavest mulig betydning. Noe som også kan relateres til en tilstand for å unngå, og kan avdekkes i rapportering av avvik og hendelser.

- *Safety II is a condition where the number of successful outcomes is as high as possible. It is the ability to succeed under varying conditions. Safety-II is achieved by trying to make sure that things go right, rather than preventing them from going wrong.*

Safety II, benytter seg av sikkerhetsbetydningen og kvalitetsbetydningen i større grad. Sikkerhetsarbeid er noe vi benytter oss av eller noe som vi støtter oss på for at noe skal gå bra, kvalitet i at det gikk bra bygger vi inn slik at vi fortsatt kan sikre at ting går bra. Det er i denne sammenheng logisk å se på hvorfor rapportering er viktig, ikke bare fordi lærdom tilegnes på bakgrunn av feil. Men fordi hver feil også bringer oss inn på et økonomisk spørsmål. Neste steg er utarbeidelse av et fullgodt tiltak.

4.3. Gode tiltak og medvirkning - viktige elementer

Det kan være utfordrende å sette dekkende tiltak på saker, tiltak må være tilpasset den enkelte sak. Hva skjer så etter at en rapport er innmeldt? Kvaliteten på tiltak og tilbakemelding kan ha både pluss og minus sider, men tilbakemeldingen er av stor betydning for tillitsforholdet mellom melder og behandler. I følge Hollnagel er tilbakemelding av foreslåtte tiltak av stor betydning(2014 s. 12). Bedriften må derfor se tiltakets effekt i sammenheng med den avdekkede risiko, og ressursbruken som må tilføres for å gjøre et forebyggende tiltak. Tiltak må tilstrebes i medvirkning med ansatte(AML § 4-2). Det er en forutsetning at ledelse og medarbeidere har et reelt samarbeid i medvirkningsprosessen. Ledere må vise medarbeidere tillit til at de kan og vil bidra til å løse utfordringer, selv om det er ledelsen sitt ansvar at tiltak gjennomføres(Koren & Lindøe 2013 s.171).

Tiltaket bør også dokumenteres i samme dokument som rapporten for økt oversikt. Utforming av tiltak som er dekkende for avvik og hendelser bør utføres på et så tidlig tidspunkt etter avvik eller hendelse som mulig, og senest når årsaken er kartlagt. Videre foreslås her to typer tiltak:

- Straks- og kompenserende tiltak – kan være tiltak som er midlertidige og iverksettes frem til korrigerende- og langsiktige tiltak er utformet og iverksatt. Dette kan f.eks.

være avsperring av område, utkobling av maskin, ekstra vakt hold som følge av at det ikke er mulig å gjøre tilfredsstillende tiltak umiddelbart.

- Korrigerende- og langsiktige tiltak – tiltak som fjerner årsaken til avvik/hendelse og hindre gjentakelse. Dette kan være en defekt sikkerhetsbryter som følge av en spesiell slitasje, som fysisk byttes med en ny og årsaken til skaden på bryter må elimineres.

Effekten av tiltak bør alltid evalueres i medvirkning med arbeidstakere. Var tiltaket utilstrekkelig bør det snarest utformes et nytt. Først når evalueringer av tiltak kan dokumentere tilfredsstillende resultater, kan evaluering avsluttes og saken lukkes. Til nå er det sett på ulike grunner og viktighet for rapportering og gode tiltak. Hvordan stiller rapporteringsarbeidet seg når mangelfull blir til konsekvenser.

4.4. Konsekvens som følge av mangelfull rapportering

«*You have nothing to fear if you you've done nothing wrong*»(Dekker 2012 s.14) Følgene av mangelfull rapportering kan være mange og høyst ulike i utfall. Men hva er årsaken til at ansatte¹⁹ velger å ikke rapporterer inn avvik eller hendelser som de vet kanskje vil føre til en hendelse på et tidspunkt? Dekker peker på har du sett eller gjort noe, så rapporter(2012). For å illustrere dette gjøres det med et kort eksempel, her tas det utgangspunkt i en hvilken som helst produksjonsmaskin, maskinen utgjør enn viss risiko ved feil bruk. Maskin-produsenten har derfor utstyrt maskinen med ulike typer sikkerhetsinnretninger for å unngå klemskader.

I eksempelet er det kun en person som betjener maskinen til daglig, en dag svikter en sikkerhetsbryter, men operatøren kjenner godt til maskinen og gjør en endring slik at maskinen kan fortsette å produsere. Det var ikke ny sikkerhetsbryter tilgjengelig. I beste mening produserer operatøren videre, operatøren kjenner problemet. Til nå fungerer dette tilsynelatende bra og kun operatøren kjenner til den defekte sikkerhetsbryteren. Neste dag er den faste operatøren syk og hjemme – ingen kjenner da til at maskinen utgjør en potensiell fare. Leder plasserer naturligvis en ny operatør på maskinen. Etter kun kort tid på maskinen er arbeidsdagen over for den nye operatøren pga. klemskade.

Dette er et fiktivt, men realistisk eksempel som illustrerer hvilken konsekvens mangelfull rapportering kan føre til. I et reelt tilfelle kunne de bakenforliggende årsaker være flere. Jeg

¹⁹ I dette menes alle ansatte

velger å støtte eksemplet på Kaufmann & Kaufmann syn på handlingsalternativer. Disse dreier seg om hvor godt egnet et bestemt alternativ er til en oppgave eller et behov. Ofte finnes det flere alternative handlinger som kan føre til motsetningsforhold til hverandre, og vi ender opp i et dilemma i valgbeslutning(2015 s. 214). Operatøren valgte dessverre galt alternativ i denne handlingen.

I etterpåklokskap ser vi at det var et dårlig valg operatøren gjorde et valg, som førte til en ulykke på en kollega. Etter en slik hendelse dukker det opp flere spørsmål i etterkant. Hvem sitter nå som den «skyldige» i eksempelet, arbeidsgiver, medarbeider som er syk hjemme eller leder etter AML § 2-3(3)? Hadde operatøren rapportert inn avvik ville det vært leders ansvar å ta avgjørende valg i eksempelet.

Årsaken til ikke å rapportere kan være flere. Kanskje hadde leder og operatør et mindre bra tillitsforhold, var tidspress medvirkende, dårlige erfaringer med tilbakemelding, osv.

Operatøren valgte å ikke melde dette, verken muntlig eller skriftlig. Leder havner også i en utsatt posisjon i tilfellet. Store deler av rapporteringsarbeidet bygger på en gjensidig tillit.

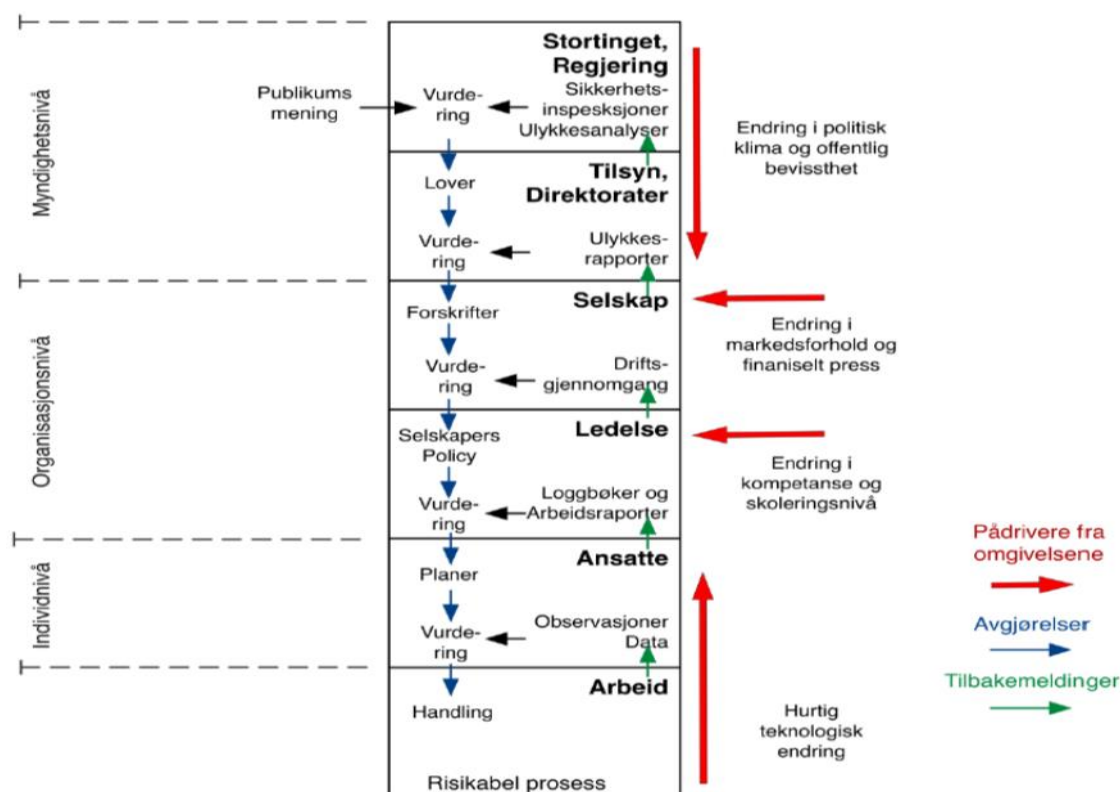
Dekker`s(2012 s.53) peker på tillit mellom medarbeider og leder slik:

«Trust is necessary if you want people to share their mistakes and problems with others. Trust is critical. But trust is hard to build, and easy to break»

Viktigheten av tillit og interaksjon til systemet og ledelsen tynnslites om Dekker sin tolkning av tillit legges til side. Det er derfor mulig å generalisere i denne tilnærmingen. Kaufmann & Kaufmann beskriver tillit som en positiv forventning til en annen person og er selve hjørnesteinen, og underbygges av begreper som beslutningsevne, kreativitet og evnen til å kommunisere(2009 s.358). Det motsatte vil bli at medarbeidere vil forholde seg passive ovenfor lederens påvirkningsforsøk. I vårt eksempel kan ledernes tillit til operatør bli svekket etter Kaufmann & Kaufmann`s beskrivelse av tillit. Om tillit og effektivitet til rapporteringssystem hevder Reason etter O`Leary og Chappell følgende; at det er av høy viktighet at de som rapporter vises stor tillit. Tillit i form av at varsling av egne feil vektlegges med spesiell viktighet. Uten å vise tillit til den som rapporterer kan følgene bli at sannheten gattes over og viktig informasjon uteblir. Verst tenkelig utfall kan bli at de som rapporterer mister tilliten til organisasjonen og rapporter uteblir helt(Reason 1997 s. 197).

4.5. HMS i et sosio-teknisk perspektiv

Hver dag utsettes vi for ulike former for risiko. Også i arbeidslivet omgir vi oss med en mengde ulike farer og risikoer og organisasjonen pålegges dermed et felles sikkerhetsansvar. For å illustrere dette benytter jeg meg av modellen til Rasmussen(1997), «sosiotekniske system». Modellen er forklarende for hvordan de ulike nivåer i arbeidslivet peker på og påvirker hverandre, både innenfor og utenfor systemet. Hvordan står modellen seg til rapportering av hendelser og avvik? Myndighetene stiller krav om at bedriften skal kartlegge farer gjennom risikovurderinger og registrering av hendelser og avvik. I forhold til dette viser modellen hvordan nivåvise faser på ulike måter og nivåer påvirker bedriften i forhold til hva som gjelder som myndighetskrav, og hvordan bedrifter igjen pålegger sine ansatte krav. Dette kan skje ved at et lavere nivå i modellen tolker incentiver og retningslinjer ovenfra på ulik måte eller at det er dårlig kommunikasjonsforhold mellom nivåene. Noe som igjen kan skape utfordringer for ulike grupper i systemet. Dette åpner igjen for at lavere nivå ønsker å styre informasjonen opp i systemet(top-daown). Dette kan være underrapportering på en side og på den annen side kan være preget av andre negative faktorer, som uenighet, mistillit osv.



Figur 4. Det sosiotekniske system. Rasmussen(1997). Lånt av Wasilkiewicz 2014

4.6. Myndigheter og tilsynsorgan om tilsyn og avvik

Tilsynsorganene utfører en rekke tilsyn rettet mot avvik og rapportering etter myndighetskrav. Organene skal utføre myndighetskontroll og iverksette reaksjonsformer dersom det avdekkes avvik fra myndighetskrav (Hempel Lindøe m.fl. 2012 s.19) Tall fra DSB²⁰ publisert 13.05.14 på DSBs nettside viser at det er gjennomført 736 tilsyn hos utvalgte virksomheter over hele landet, i hovedsak innen hotell, servering og næringsmiddelindustri. Her avdekket tilsynet at mer enn hver fjerde virksomhet manglet et skriftlig system for avvikshåndtering. Samtidig vises det også til at store virksomheter i større grad hadde systemer som ivaretar dette på en tilfredsstillende måte.

NSO²¹ fører tilsyn med industrivern pliktige virksomheter i Norge. Industrivernforskriften § 5, peker på at virksomheten skal utarbeide en oversikt over uønskede hendelser. Med bakgrunn i Industrivernforskriften § 5, forespurte undertegnede NSO om statistikk på rapporteringer av uønskede hendelser og fremmedarbeidere etter tilsyn hos virksomheter. NSO kunne ikke vise til noen form for virksomhetsstatistikk eller annen konkret materiale om avvik og uønskede hendelser. Derimot kunne NSO bekrefte at så nær alle avvik som var avdekket under tilsyn var lukket. De tilfeller som endte i reaksjoner fra NSO tilhørte mindre tallet. Generelt hevder NSO at industrivernpliktige virksomheter har godt grep om avvikshåndtering og kvalitetssikring.

Arbeidstilsynet²² ble forespurt samme problemstilling, men uten spørsmål om fremmedspråklige. Heller ikke arbeidstilsynet kunne fremlegge noen statistikk eller konkret informasjon over antall virksomheter eller i hvilken grad disse førte en kontroll med rapporterte uønskede hendelser og avvik og mengde rapporteringer. Derimot kunne Winge vise til at det i 2014 ble utført 562 tilsyn og undersøkt om virksomhetene kunne vise til «...et, eller flere eksempler på tiltak gjennomført på bakgrunn av innkommende avviksmeldinger de siste 12 månedene?». I 23 prosent av disse tilsynene valgte inspektøren å registrere verdien «Nei». I samme tilsyn og antall tilsyn valgte inspektøren å registrere «nei» i 37 prosent av tilfellene: på om arbeidstakerne hadde fått opplæring i avvikssystem.

Tilsyn ble utført i følgende næringer: overnatting- og servicevirksomheter og industri.

²⁰ Direktoratet for samfunnssikkerhet og beredskap

²¹ NSO – Næringslivets sikkerhetsorganisasjon (spesialrådgiver Bjørn Egil Jacobsen NSO)

²² Spørsmål til arbeidstilsynet. Fører arbeidstilsynet noen form for oversikt med i hvilken grad virksomheter er gode på avvikshåndtering? (Seniorrådgiver Asgeir Winge 15.06.15)

Dvs. at av 562 tilsyn kunne ikke 129 virksomheter vise til gjennomførte tiltak på innrapporterte saker, og 207 virksomheter hadde ikke tilstrekkelig opplæring i avvikssystemet.

En fellesnevner ved alle tilsynsorgan er at de skal utøve myndighetskontroll og iverksette mulig reaksjonsformer når det avdekkes avvik fra myndighetskrav. Tilsynsorgan har ulik grad av faglig og rettslig uavhengighet, og det er mange forskjeller når det gjelder rammevilkår, organisering, roller og bruk av virkemidler mv.(Lindøe, Kringen & Braut 2012 s. 19).

4.7. Hva hevdes om rapportering?

Rutiner er på plass i HMS-systemer, men at disse ikke er godt nok kjent blant ansatte og/eller at de ikke fører til handlinger. Dette gjelder eksempelvis for skiftelige avvikssystemer.

Gjennomgående kan det synes som om ansatte ikke har tilstrekkelig kunnskap om hensikt og bruk av avvikssystemet. Ofte er det ikke omforent oppfatning av hva som er et «avvik» og om det skal meldes fra om. En del virksomheter kategoriserer og analyserer heller ikke de avviksmeldinger som kommer inn. Dermed mister man oversikten over hyppighet og alvorlighetsgrad. I tillegg får melder i mange sammenhenger ikke tilbakemelding på hva som gjøres i etterkant. Prosjektet har vektlagt hvordan avvik behandles i de besøkte bedrifter(på lag 2011-2012)²³.

Likheten her blir at verken NSO eller Arbeidstilsynet besitter oversikt over virksomheter og i hvilken grad virksomheter etterlever krav om kontroll på uønskede hendelser og avvik.

I en undersøkelse publisert i sykepleien²⁴ 03/2015 hevdes det at nytteverdien av å melde avvik er meget begrenset. Her vises det til at så mye som en tredel av avviksmeldinger møtes med taushet hos ledelsen og at ingenting mer skjer, mens åtte av ti sier de meldte inn avvik. Samtidig understreker Norsk Sykepleier Forbund viktigheten av å melde avvik. En anonym kilde i Sykepleien hevde at avvik stoppes hos mellomledelsen, vedkommende kalles «knut», men vil forbli anonym. pga. frykt for egen arbeidssituasjon. Arbeidslivseksper²⁵ Henning Jakhelln går til det skritt og hevde at arbeidstakere bør tenke seg godt om før de varsler. Bakgrunn for dette er frykten for blant annet å miste jobben. Jakhelln hevder også at det til

²³ «Arbeidstilsynet publiserte i sin fagrapport «på lag 2011-2012»

²⁴ Sykepleien utgave 03.2015 «liten nytte av å melde avvik» s. 32

²⁵ Varsling – en risikosport. Aftenposten publisert 03.03.2015, lest 14.10.2015

Rapportering av hendelser og avvik for bedre HMS.

syvende og sist er arbeidstaker som sitter med bevisbyrden, ikke arbeidsgiver som AML § 2-4(3) hevder.

Det viser at det ut fra myndighetstilsyn til en viss grad er like trender for flere virksomheter.

5. Utenlandsk arbeidskraft og utfordringer

I det siste 10 år har norske bedrifter benyttet seg i stadig økende grad av utenlandsk arbeidskraft, spesielt fra øst-europeiske land. I størst grad benyttes dette innen bygg & anlegg og industri. På grunn av et høyt aktivitetsnivå i norsk næringsliv er Norge blitt et attraktivt arbeidsmarked. Denne arbeidsinnvandringen er ikke uten videre uproblematisk, det medfører vesentlige utfordringer som, språkproblemer, ulik sikkerhetskultur og et annet forhold til f.eks. Norsk arbeidsmiljølov. I den forbindelse vil resosialisering være en form for sosialisering som aktualiseres. Hvis ikke kan kulturkollisjon og lojalitetskonflikt bli fremtredende. Arbeidstilsynet²⁶ peker på språkutfordringer som en av flere kritiske faktor ved bruk av utenlandsk arbeidskraft. *Mange utenlandske arbeidstakere behersker ikke norsk, og arbeidstakere fra ulike land behersker ikke hverandres språk og kjenner ikke hverandres kulturer(ibid s.3).* Kaufmann & Kaufmann peker på brudd i kommunikasjonssambandet og kognitiv dysfunksjon. Med dette menes at saksforhold tolkes ulikt og ut fra egen synsvinkel, hvor det kan bli et avvik i tankegang og andre yrkesgruppers synsvinkel(2015 s. 420). Neste faktor som arbeidstilsynet peker på er, hvordan fremmedspråklige grupper forholder seg til små maktforskjeller og flate strukturer som i norsk arbeidsliv. I norsk arbeidsliv regnes leder og ansatt i stor grad som likeverdig, underordnede involveres i beslutninger og det forventes at alle tar ansvar for egen situasjon. Det kan være utfordrende å takle denne arbeids- og ledelsesformen for fremmedspråklige. Slike overganger kan føre til at fremmedspråklige blir mindre selvstendige, tar mindre initiativ og forventer mer veiledning. Dette kan resultere i dårligere sikkerhetskommunikasjon, og dårligere sikkerhetsopplæring(ibid arbeidstilsynet).

Tall fra Statistisk Sentralbyrå (SSB)²⁷ viser at det fra 2002 til utgangen av 2012 var en økning i polske arbeidere fra 3784 sysselsatte til nærmere 51000 ved utgangen av 2012. Fra Litauen, var det i 2002, 325 sysselsatte også denne gruppen økte frem mot utgangen av 2012, til 18200 sysselsatte. Det er i hovedsak mannlige arbeidsinnvandrere. Rogaland var det fylket med størst sysselsetting av utenlandske arbeidere fra øst europeiske land i 4. kvartal 2014, med en andel på 69,3 %²⁸. Tallene gjenspeiler seg i andel polske og litauiske arbeidere som for tiden er sysselsatt i bygg og anleggsnæringen i Norge.

²⁶ Arbeidstilsynet publikasjon, forstår du hva jeg sier?

²⁷ <http://www.ssb.no/arbeid-og-lonn/artikler-og-publikasjoner/attachment/151654?ts=142b3106368>. (lest 25,09,15)

²⁸ <http://www.ssb.no/arbeid-og-lonn/statistikker/innvregsys/>. (lest 25,09,15)

5.1. Språk og skadestatistikk blant utenlandske arbeidere

Som følge av økt arbeidsinnvandring og påfølgende språkproblematikk øker risikoen for misforståelser i kommunikasjon, hevder Kaufmann & Kaufmann(2015). I en FAFO-undersøkelse(Polonia 2010) blant polske arbeidere beskriver Friberg & Eldring språkferdigheter blant polske innvandrere som begrensede. *Der ble polske innvandrere spurt på en skala på 0-5, der 5 var best.* Etter undersøkelsen viser Friberg & Eldring at *34 prosent gav seg selv skåren 0, mens 29 prosent gav skåren 1*, dette bekrefter begrensede språkferdigheter(2011 s.91). Undersøkelsen var utført i Oslo, men det er trolig at dette kan generaliseres til å gjelde for store deler av populasjonen som inngår i den polske arbeidsinnvandringen. *Kvinner kunne i samme undersøkelse vise til noe bedre språkferdigheter(ibid).* Ut fra dette vil det være nærliggende å tenke seg at språkproblemer påvirker sikkerheten.

Ser vi på arbeidstilsynets statistikk for skader og omkomne blant utenlandske arbeidere, vil vi også her se visse sammenlignbare trender. Arbeidstilsynet forteller om statistikk på utenlandske arbeidere, og ikke arbeidere fra øst-europeiske land. Selv om det oppgis 15 omkomne med polsk statsborgerskap, dette kan gi sammenligningen en viss svakhet. I arbeidstilsynets rapport(kompass nr.3) var det i perioden 2011-2014, 19 prosent omkomne av totalt med utenlandsk statsborgerskap. Nesten halvparten av disse hadde polsk statsborgerskap(15 omkomne). Flest i bygg og anlegg, hvor 30 prosent av alle omkomne hadde utenlandsk statsboerskap, mens 2014 viste til hele 33 prosent(14 av 43), en økning for bygg & anlegg. Tallene er i sin helhet hentet fra Kompass nr. 3, og omfatter følgende næringer: *industri, bygg og anlegg, transport og lagring, og jordbruk.* Analysen fra arbeidstilsynet viser til at *menneskelige forhold var den mest dominerende utløsende årsaksforhold til dødsulykker i alle de fire næringene, mens de bakenforliggende årsaker viser et helt annet bilde med flest organisatoriske og tekniske årsaker(ibid).*

Vestlandet hadde i perioden 2009-2014 langt flere arbeidsdødsfall enn de øvrige regioner i Norge. Alsos(2007 s.7)peker i denne sammenheng på at det er en betydelig forskjell i ulykkesraten mellom Norge og Polen, henholdsvis 2,98 pr. 1000 sysselsatte i Norge mot 11,58 i Polen. Alsos kan også bekrefte at det er intensjonene med regelverk som ikke blir oppfylt i like stor grad i Polen som i Norge. I tillegg bekreftes det at 86 prosent av norske arbeidsgivere som har polske arbeidere ansatt hevder at disse trenger betydelig opplæring i

Rapportering av hendelser og avvik for bedre HMS.

HMS-regelverk²⁹, til tross for at regelverket er forholdsvis likt utformet. Indikasjonen viser at regelverket praktiseres svært ulikt i Norge og i Polen. NSO³⁰, kan bekrefte at fremmedspråklige medarbeidere gir virksomhetene betydelige sikkerhetsmessige utfordringer i arbeidet generelt. Dette er i tråd med undersøkelser både fra arbeidstilsynet og FAFO rapporten.

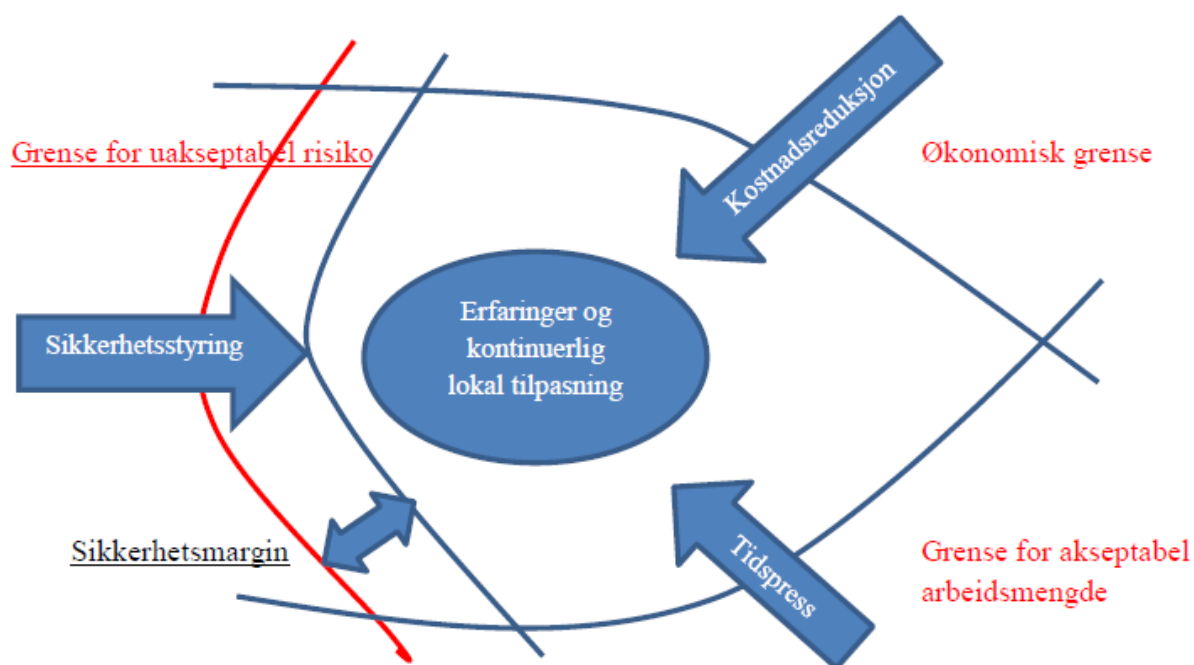
²⁹ Etter Kristin Alsos 2007 side 7, av Ødegård m.fl. Fra Øst uten sikring. Oslo 2007

³⁰ Næringslivets sikkerhetsorganisasjon(bekreftet av Spesialrådgiver Bjørn Egil Jacobsen i NSO)

6. Risikostyring vs. Verdiskapende arbeid

Hendelses- og avvikshåndteringen representerer en viktig del i en risikostyringsprosess og det er derfor av betydning for problemstillingen at utfordringer vedrørende sikkerhetsstyring og verdiskapende arbeid presenteres. Aven(2007 s.13) definerer risikostyring som *alle tiltak og aktiviteter som kan gjøres for å styre risiko*. Dvs. at definisjonen til Aven implisitt sier at avvikshåndtering og hendelseshåndtering er en betydelig del av risikostyringsarbeidet. Aven hevder videre at det tidvis kan oppstå konflikter mellom det å utforske muligheter på den ene siden og unngå tap på den andre(ibid). Risikostyring er en kontinuerlig ledelsesprosess og proaktiv handling som i bred forstand styrer og identifiserer risikobilde. Risikostyring er et samlebegrep som er sammensatt av tre ulike hovedmomenter: Risikoanalyse, risikoevaluering og risikokontroll.

Med en målsetning om best mulig å utvikle metoder for å balansere virksomhetens verdiskapning og fortløpende vurdere og evaluerer risiko. *Formålet med risikostyring er å sikre den riktige balansen mellom det å utvikle og skape verdier, og det å unngå ulykker, skader og tap(ibid Aven s.14)*. Her inngår å finne frem til og iverksette ulike sett av tiltak som reduserer mulige skadevirkninger i størst mulig grad og opprettholde en tilfredsstillende sikkerhetsmargin. Forklart på en annen måte: ulike krav kan føre til at deler av organisasjonen ender opp med å bli konfrontert med ulike målkonflikter som resulterer i at sikkerhetsmarginen blir «ustabil».



Figur 5. Model for risikostyring (Rasmussen 1996)

Problematikken illustreres i modellen fra Rasmussen (1997). En naturlig konkurrent til sikkerhetsstyringsarbeidet er bedriftens kontinuerlige bevissthet på det verdiskapende arbeidet (kostnadsreduksjon x tidspress). Betydningen av *kontinuerlig verdiskapende* kan i tilnærmingen for den ukjente bli å trekke linjer mot uforsvarlig drift, men slik er det ikke ment å forstås. Håndteringen av samspillet mellom utnyttelse av utstyr, mannskap og sikkerhetsstyring kan være konfronterende, og må hele tiden balanseres i en sikker tilnærming.

Reason (1997) hevder at det ikke finnes den absolutte sikkerhet. Fordi balansegangen mellom høyt fokus på sikkerhet, som kan bidra til høy sikkerhet, men går på bekostning av lav lønnsomhet og til det ekstreme en konkurs. Følgelig vil også en ulykke påføre virksomheten økonomiske tap. Figur 4. er dermed forklarende i stor grad både for Reason og Rasmussen, men med noe ulik vinkling. Rasmussen (1997) illustrerer at det finnes en grense for hvordan høyt fokus og oppmerksomhet rettet mot produksjon kan føre til svekket sikkerhet og økt fare for ulykker eller alvorlige ulykker. Arbeidere generelt er i stor grad innstilt på å holde produksjonen i gang, like ofte blir de samme arbeidere stilt overfor ulike oppgaver som utfordrer prosedyrer og system. Deler av helheten blir usynlig. Innstillingen til å optimalisere for best produksjon utsettes for faresignaler, uheldige handlinger og farlig improvisasjon. Dette kan igjen resultere i sikkerhetsutfordringer som kommer på «dagsorden», dvs. ikke meldes som avvik mot f.eks. prosedyrer.

Risiko kan håndteres på ulike måter. Tilgjengelige ressurser vil ofte spille en sentral rolle sammen med hvilke ambisjonsnivå som legges til grunn for hvordan vi håndterer en risiko. Aven(2007 s.16) presenterer fem sentrale metoder for å håndtere risiko:

- Fjerne, Redusere, Optimalisere, Overføre og Beholde risiko.

Aven`s sentrale metoder kan sees i en sammenheng med en hendelse. Her kan eksempelet om sikkerhetsbryter brukes igjen.

Operatøren valgte som en konsekvens av manglende ny sikkerhetsbryter, og med sin gode kjennskap til maskinen å fortsette produksjon. Operatøren velger å beholde og øker dermed risikoen betraktelig for seg selv, og betydelig for den ukjente. Konsekvensen av operatørens valg overføres nå til neste operatør som dermed overtar maskinen.

Velger en sysselsatt³¹ å rapportere om en hendelse(eksempelet) kan vi si at den ansatte ønsker fjerne eller redusere risiko ved å melde fra om feil. Et mulig utfall kan bli at leder ikke tar rapporten alvorlig, lar den ligge inntil videre og glemmer. Implisitt velger nå leder å overføre og beholde risiko, uten å vite til hvilken konsekvens. I en oppsummering viser dette at organisasjonen konfronterer hele tiden ulike grupper, individer og organisasjonen med målkonflikter som kan setter sikkerhetsmarginer i fare.

Når vi nå skal se på bow tie modellen, er modellen å betrakte som en del av risikostyringsarbeidet?

6.1. Bow Tie modellen og sårbarhet

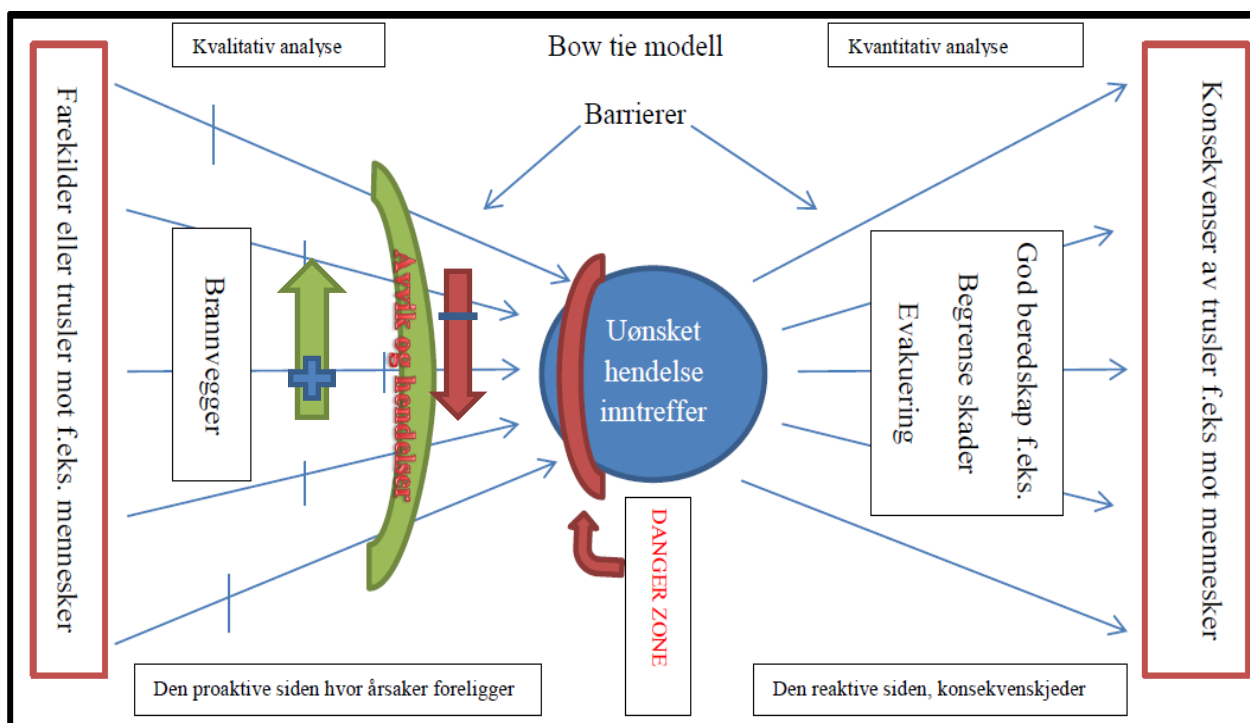
Dersom vi har gode barrierer har vi generelt liten sårbarhet(Aven 2007 s.46). For å illustrere dette tas det utgangspunkt i bow-tie modellen. Som figur 6. viser er den uønskede hendelsen plassert i midten, sikkerhetsarbeid har sin plass på den proaktive siden. Basert på hendelser som kan oppstå, plasseres hendelsen på den reaktive siden, da har en uønsket hendelse skjedd. Etter at den uønskede hendelsen har inntruffet, vil det utvikles konsekvens-kjeder av ulik art. Hvordan konsekvensene utvikler seg, er avhengig av årsaker og hvilke barrierer som er etablert. Risikoanalyser og bruk av bow-tie modellen kan gi oss tilnærminger til hvordan konsekvenskjeder vil opptre og hvilket omtrentlig utfall. Selv om bow-tie modellen er knyttet til å omhandle kun en og en spesifikk uønsket hendelse, kan den brukes i alle tilfeller av

³¹ I dette menes ansatt som hvem som helst i bedriften

uønsket hendelser, mulige farekilder og trusler. Til forveksling ligner proaktiv side av Bow-Tie modellen på en liggende ulykkes modell, figur 1.

Det er ikke uten videre enkelt å gi et entydig svar på utfallet i en risikoanalyse.

Uforutsigbarheter i kilden kan gjøre analysen både enkel og meget detaljert. Det jeg vil fram til her er at, tettere koblinger mellom den uønskede hendelsen og den proaktive siden i bow-tie modellen, en tettere kobling ved at ansatte melder inn avvik og hendelser de gjøres kjent med. Risikoanalyser er analytiske metoder som kan føre oss inn i uendelighet uten medvirkning fra de ansatte. Dvs. risikoanalyser må foregå sammen med de som kjenner farer, og ikke falle for fristelsen å risikoanalyser fra et kontor. Virksomheter som derimot har en kultur etter Reason`s tilnærming om en informertkultur vil styrke medvirkning fra de ansatte. Noe som kan avdekke rotårsak og årsakskjeder på et tidligere tidspunkt. Hempel m.fl. hevder at styrken med modellen retter søkelyset på den styring som skal sikre at barrierene fungerer optimalt(2012 s.202).



Figur 6. Bow-Tie modellen

Sårbarhet

Hvordan ser så modellen på sårbarhet? NOU(2000)definerer sårbarhet som: *de problemer et system får med å fungere når det utsettes for en uønsket hendelse, samt de problemer systemet får med å gjenoppta sin virksomhet etter at hendelsen har inntruffet.* Dette taler for at

sårbarheten knyttes til den reaktive siden i bow-tie modellen. Hva bygger vi så våre antagelser på når sårbarhet skal vurderes? Når organisasjonen blir utsatt for en ulykke, er håndtering av endringer, på individnivå og på organisasjonsnivå noe som gjør organisasjonen sårbar, arbeidere blir sårbare og det kan føre til kumulativt stress³². Sårbarhet i organisasjonstilnærming kan f.eks. knyttes til bedriftens verdier, eventuelle tap/skader på disse, medias omtale og i verstefall skade eller tap av ansatte. På individnivå trekker Dyregrov frem hendelser som regnes som ikke planlagte og er relativt brå, de representerer en trussel mot noe som føles viktig, samt at en har begrenset eller ingen kontroll over det som skjer(2012 s.140). En uønsket hendelse kan inneholde elementer som dette.

Etter en uønsket hendelse vil det bli stilt spørsmål om organisasjonen kjente til hendelsen via f.eks. rapporter. Men vi kan ikke ukritisk hevde at sårbarheten reduseres som følge av gode risikoreduserende tiltak, som rapportering og derav skape avstand til kilden. Men det kan hevdes at rapportering bidrar til økt styrking. Sårbarheten er ofte selvforskyldt og det er mulig å påvirke den ved å begrense og redusere den(Rausand & Bouwer Utne 2011). Her hevder Hempel m.fl. at det må gjøres et *viktig skille mellom utløsende årsak og en faresituasjon og det systemet som skal absorbere de medfølgende virkninger*(2012 s. 66). Kan vi utfra dette hevde eller betrakte lav rapportering som en medvirkende fare til økt sårbarhet med tilnærminger til reduserte barrierer? I den forstand «at dette viste vi jo om». Det er nærliggende å gjøre seg tanker om at sårbarheten til individet kan øke som følge av at rapportering uteblir. Samlet sett vil dette igjen føre til at organisasjonen også får økt sårbarhet.

³² Når du som menneske føler deg sårbar, behøver du tillit til mennesker du stoler på.

7. Teori

For å kunne utdype problemstillingen og det empiriske grunnlaget gjøres det i kapittelet rede for ulike teorier for å kunne gi kunnskap om sentrale tema i oppgaven. Bakgrunn for kapittelet er å danne et grunnlag for drøftingen senere. Det er av interesse å se på flere teorier som dekker områdene sikkerhet, kommunikasjon og kultur for å tilnærme seg en ens retning mot slutten av drøftingen. Også de fremmedspråklige vil bli forsøkt dekket i et teoretisk perspektiv. Her vil også kapittel 4. bli viktig. Sikkerhetsteorier fra James Reason og Sidney Dekker vil bli viktige bidragsytere til oppgaven, men jeg vil også trekke frem elementer fra andre forskere som bidrar med støttende og/eller motstridende teorier.

7.1. Kultur begreper

Kulturbegrepet er vidt og brukes i en rekke sammenhenger innen organisasjon, samfunn, språk, trossamfunn, normer, sanksjoner, holdninger og arbeidsvaner. Når en forsøker å danne seg et bilde av hva som skjer i organisasjoner, er kulturelle forhold viktige forklaringsfaktorer. Kulturer kan på sikt føre til at grupper i organisasjonen utvikler ulike minikulturer(subkulturer) om hva som f.eks. er akseptable og uakseptable handlinger eller kulturer. Dette kan ofte være vanskelig å oppdage. Schiefloe(2011 s. 135) omtaler kulturer som kompliserte og sammensatte sosiale fenomener. I organisasjoner kan det eksistere kulturer eller normer som ofte er helt uformaliserte i sterkere eller svakere grad, og kan være mer forklarende som dette; slik gjør vi det her hos oss. Noe som kan være en del av det som Schiefloe karakteriserer som kompliserte kulturer. Normer som omtales her er implisitte i den forstand at vi ikke er alle kulturer bevisst.

Schiefloe & Mauseth Vikland(2/07) fremhever også at kulturelle forhold er viktige forklaringsfaktorer når en skal forstå hva som skjer i organisasjoner, her nevner de, verdier, holdninger, arbeidsvaner og væremåter som viktige faktorer. Jacobsen og Thorsvik hevder at studier av bedrifters organisasjonskultur styrker antakelsen om at kultur kan være en viktig faktor for å forklare organisasjoners suksess(2007 s. 115). Her synes det at forfatterne deler synspunkt om det kulturelle begrepet. Ekmann presenterer på bakgrunn av Perrow(1986) et kulturbegrep av interesse. «Kultur er en oppskrift for hvordan ansatte og ledelse bør handle i gitte situasjoner. Om den nyansatte er blitt sosialisert inn i den «rette» kulturen, kommer de automatisk til å handle i organisasjonens interesse»(2004 s.64). I de senere år(80-90 tallet) er kultur ofte blitt omtalt i en sikkerhetskontekst. Ofte sett i sammenheng med at bedriften vil formidle organisasjonens sikkerhetsarbeid som en del av bedriftens kultur.

7.2. Organisasjonssikkerhet

Hva er organisasjonssikkerhet? Reason(1997) bruker organisasjonssikkerhet og organisasjonsulykker i hovedsak om sikkerhet og ulykker innen komplekse industrier som, kjernekraft, luftfart og on- og offshore virksomhet. Dette er beskrivende for industrier hvor begrensede og små uregelmessigheter i sum kan få store konsekvenser og føre til en storulykke. Noe som kan være delaktig, og som ofte kobles sammen med storulykker er menneskelige feil(human error). Dekker støtter dette ved å hevde at menneskelige feil som forekommer ender opp som et organisasjonsproblem(2006). Ikke fordi det skaper problemer for organisasjonen, men fordi menneskelige feil opptrer i en større sammenheng og hvor mennesker har sitt arbeid(ibid).

7.3. Sikkerhetskultur

Sikkerhetskultur blir blant forskere ofte sett på som et aspekt ved organisasjonskulturen. Ordet blir ofte satt i sammenheng med store ulykker innenfor olje, gass og andre store fabrikkulykker. Ulykker, både som er en del av et nyhetsbilde og granskninger av ulykker har det i de siste årene ofte blitt stilt spørsmål om sikkerhetskulturen i organisasjonen. Reason(1997) hevder at et godt forsvar mot ulykker starter med god sikkerhetskultur og kan være avgjørende for at teknologiske systemer og organisasjoner er trygge, men hevder samtidig at god sikkerhetskultur ikke kommer av seg selv. For å oppnå en sterk sikkerhetskultur hevder Aase(2010 s.265 etter Pronovost m.fl.) at

det forutsetter at ledelsen er opptatt av å diskutere og lære av uønskede hendelser; den forutsetter kommunikasjon basert på gjensidig tillit og respekt, felles oppfatning av betydningen av sikkerhet, oppmuntring og praktisering av teamarbeid, og meldesystemer der rapportering og analyser av uønskede hendelser ikke medfører straff.

Pronovost m.fl. sin definisjon av sikkerhetskultur er forholdsvis lik *The Health and Safety Commission* i England som har følgende definisjon på sikkerhetskultur:

The safety culture of an organization is the product of individual and group values, attitudes, competencies, and patterns of behaviour that determine the commitment to, and the style and proficiency of, an organization`s health and safety programmes. Organizations with a positive safety culture are characterized by communications

founded on mutual trust, by shared perceptions of the importance of safety, and by confidence in the efficacy of preventive measure (gjengitt etter Reason 1997 s.194)

Definisjonen fra *The Health and Safety Commission* vektlegger i større grad individets og gruppens verdier og holdninger, kompetanse og adferdsmønstre og forpliktelser rettet mot organisasjonens HMS-programmer.

Arbeidsliv og industri har de siste år opplevd en endring i form av mer teknologi som muliggjør komplekse systemer og tettere koblinger mellom systemer i enda større grad nå en før. I jakten på stadig mer effektive systemer og profitt kan sikkerhetskulturen stilles til side eller fremtre som en konkurrent til økonomisk gevinst. I den senere tid³³ har dette spørsmålet tydelig kommet frem gjennom at flere fagforeninger(offshore) hevder at sikkerheten ikke er tilfredsstillende som følge av nedskjæringer på vedlikehold.

En god sikkerhetskultur er etter Kongsvik(2013)en sammensatt helhet av de fire begrepene til Reason(1997)som resulterte i «en informert kultur». Reason forstår informertkultur som synonymt med sikkerhetskultur. I den informerte kulturen anses det som grunnleggende å samle inn rapporter, analysere og informere om nestenulykker og ulykker og ta lærdom av hendelser(ibid Kongsvik s.113). I den videre omtale av de fire ulike kulturer nedenfor belyses prinsippene til organisasjonspsykologen James Reason. Sammen med de fire begrepene vil det også bli presentert perspektiver fra Sidney Dekker. Om sikkerhetskultur hevder Dekker følgende i kort versjon:

A safety culture is a culture that allows the boss to hear bad news(Dekker 2006 s.171). Noe som kan generaliseres til hva Ekmann hevder. Ekmann ser på at de uformelle møter mellom sjefer og medarbeidere minsker avstanden, og er en forutsetning for at «tekster» kan settes ut i liv(2012 s. 18). Det er blitt vist til ulike definisjoner av sikkerhetskultur, og ut fra dette er alle definisjonene forholdsvis like. Dermed kan det hevdes at sikkerhetskulturen bygges på tillitsdialog, respekt for mennesket og at feil kan forekomme, men dette må håndteres på en tillitsfull måte. Tillit er av stor betydning, men ofte undervurdert.

Sikkerhetskultur er altså ikke noe enkeltstående prinsipp, og handler om ulike verdier, antakelser og normer i en virksomhet. Sikkerhetskultur omtales ofte i form av negative trekk eller positive trekk med organisasjonen etter ulykker. Ut fra dette er ikke sikkerhetskulturen

³³ Som en følge av nedskjæring og oppsigelser offshore(2015) stiller nå fagforeningen spørsmål om sikkerhet går på bekostning av redusert vedlikehold.

uten videre en enkel sak å styre, men det kan legges til rette for en utvikling av sikkerhetskultur.

7.3.1. Sikkerhetsklima

Sikkerhetskultur og sikkerhetsklima er to metoder som høres forholdsvis like ut og disse blir ofte vurdert sammen. Det er i hovedsak snakk om ulike analytiske retningslinjer og ulikheter i forhold til hvordan empiri vurderes eller innhentes. Kongsvik(2013) peker på at sikkerhetsklima forteller om de delte holdninger og oppfatninger om hvordan de ansatte ser på sikkerheten i et arbeidsfellesskap. Ut fra dette kan det forklares til hvordan ansatte ivaretar sikkerheten i det daglige arbeidet.

Senere i oppgaven vises det til et relevant tilfelle fra egen virksomhet, der anker trekkes ut fra betong(se 9.1), noe som viste seg å være en kjent utfordring blant ansatte, men forholdsvis ukjent blant ledelsen. Problemet ble avdekket som Kongsvik peker på, gjennom spørreskjema og undersøkelser i forbindelse med HMS-uken. Siden dette var noe som forekom over tid kan vi se på dette som dårlig sikkerhetskultur, begrunnet i klimaundersøkelser. For å undersøke eller måle sikkerhetsklima benyttes ofte faste spørreskjema hvor de ansatte bes om å ta stilling til ulike sikkerhetsrelaterte spørsmål(ibid). Måling eller betraktning av sikkerhetsklima dreier seg om å se på øyeblikks-faktorer eller bilder, av det som skjer nå og hvilke persepsjoner ansatte har til dette gjennom sikkerhetsrelaterte spørsmål.

Guldenmund(2000) peker på at spørreundersøkelser rettet mot sikkerhetsklima, ofte er et av de viktigste redskap for å måle persepsjon blant ansatte om hva de hevder om ulike sikkerhetsrelaterte tema i organisasjonen. Ut fra dette kan det hevdes at forskning på sikkerhetsklima er et tidsavgrenset uttrykk for sikkerhetskultur i en organisasjon(ibid).

Samlet gir dette grunnlag for å hevde at undersøkelser på sikkerhetsklima kan være en førindikator på hvordan ulykkesbilde i virksomheten kan bli. Sett fra hvordan de ansatte uttrykker seg i forhold til holdninger, normer og verdier, gir dette indikasjoner på hvilke sikkerhetsresultater vi får(Kongsvik 2013). Noe mer konkret kan en positiv indikator ha en sammenheng med sikre arbeidsmåter, få uønskede hendelser og ulykker(ibid). Her ønsker jeg også å tilføye avvik som like viktig faktor, avvik i form av brudd mot f.eks. lover, prosedyrer osv.

7.3.2. Rapporterende kultur

I den rapporterende kulturen bidrar alle til å kartlegge farer, hendelser og nestenulykker. Reason(1997)hevder rapporterende kultur er en kultur hvor ulykker og hendelser meldes inn i rapporteringssystem uten at dette prøves skjult eller på noen måte skjermet for ledelsen. Med å kartlegge menes her å rapportere, registrere og gjøre påfølgende tiltak. Kartlegge fordi bedriftens ledelse skal ha kunnskap om hvilke farer som kan true det daglige virke i bedriften. Registrere for å ha oversikt, og etablere tiltak for å utbedre.

Dekker påpeker også at rapportering er viktig, og trekker frem rapportering som medarbeidernes bidrag til ledelsen for å unngå gjentakelser, men han trekker også frem tvilen om hva som skal rapporteres. Dekker peker på at det er den skarpe enden, de som utfører det sikkerhetskritiske arbeidet, som i størst grad kjenner til og kan vurdere hva som skal rapporteres(2012 s.54). Hva skal så rapporteres? Dekker peker på at en mulighet er å samle til et møte med ulike interessenter eller arbeidere og diskutere hva som bør rapporteres(2012). Men hevder også; er du i tvil rapporter.

Reason(1997 s.196)fremhever viktigheten av å bygge en kultur som bygger opp under rapporteringsviljen. Kulturen må gjøre det naturlig for hver enkelt å rapportere inn også sine feil og nesten uhell. Selv om det ikke er ønskelig så gjør dessverre mennesker feil, og slike feil kan av forskjellige årsaker være vanskelige å rapportere om. Har en kollega bidratt til et nesten uhell eller avvik kan terskelen for å rapportere vedkommende bli høy, av frykt for reaksjoner fra kollegaen. Men det lar seg forklare hvorfor han selv burde rapportere. Videre trekker Reason frem følgende prinsipper som han mener er avgjørende for om det rapporteres, omfanget og kvaliteten på rapporten(ibid):

- Den som rapportere må så langt det er mulig slippe disiplinær reaksjoner
- Rapportøren må sikres konfidensialitet eller av-identifisering.
- Mottaker av rapporten må være separat fra den myndighet som har autoritet til å ilegge disiplinære reaksjoner eller straff.
- Rask, nyttig, lett tilgjengelig og forståelig tilbakemelding til de som rapporterer
- Selve rapporteringen må være lett å utføre.

De tre første peker på at tilliten må være tilstrekkelig for å rapportere. Mens Reason viser til fem punkter nøyer Dekker(2012 s.55)seg med å peker på to hovedpunkter som er av

betydning for om medarbeidere rapporterer inn. I punkt to fremhever Dekker fire underpunkt som er viktige for rapportering. Ikke ulike Reason`s vinkling.

- Maksimere tilgjengeligheten og mest mulig tilretteleggelse for rapportering
- Minimere angsten for reaksjoner
 - Hva vil skje med rapporten?
 - Hvem vil se rapporten?
 - Vil rapporten utsette meg, min karriere eller kollegaer for fare?
 - Vil det føre til rettslige reaksjoner?

Både Dekker og Reason fremhever tillit som en viktig faktor i rapporteringsarbeidet. Ekman peker også på viktigheten av tillit, men med en vinkling mot lederskap og om ledelsen kjenner til arbeidet medarbeiderne utfører(2012 s.109).

Som en følge av at Ølen Betong har relativt lav rapporteringsraten kan noen av Reason`s og Dekker`s teorier være dekkende for raten.

7.3.3. Rettferdig kultur

Ønsker organisasjonen å legge til rette for en rettferdig kultur må nødvendige prinsipper legges til grunn i organisasjonen for hva som er rett og galt i forhold til å skille på akseptable og uakseptable handlinger. Skiller mellom det akseptable og uakseptable trekkes frem av både Dekker og Reason i deres teorier, og de hevder at det kan være utfordrende å skille tydelig på dette. Dekker(2012) stiller spørsmålet: hva er det eksakt vi frykter med skyld? Dekker er også svært opptatt av hvem skal ha myndighet til å trekke linjen mellom akseptert og uakseptert handling(ibid). Ytterpunktene kan her skille mellom, jo nærmere en hendelser og et avvik kommer «linjen», så er også dette mer udefinerbart. Her vil det oppstå individuelle og objektive valg. Her bør tryggheten og miljøet i organisasjonen oppmuntre og bidra med sikkerhetsrelatert informasjon i den form det føles nødvendig. Reason(1997) hevder at det uansett er uakseptabelt å straffe alle feilhandlinger. Straffes feilhandlinger fører det kun til en forverring av rettferdighetsbilde, men følgelig skal det ikke dekkes over feilhandlinger noe som igjen ville undergrave fundamentet. I tilnærmingen til en eventuell straff må hvert enkelt tilfelle drøftes nøye.

Reason(1997) fremhever også tre viktige elementer for å involvere. Det første elementet er å fastsette umiddelbare mål og hvor disse relateres til om handlinger er automatisk eller vanlige

handlinger, andre er handlinger som trigget til situasjonen og den tredje som stiller spørsmål om hvilke konsekvenser som ble utløst eller kunne utløses. Disse elementene danner også grunnlaget for en sammenheng i en hendelse.

7.3.4. Fleksibel kultur

Med fleksibel kultur mener Reason(1997)at organisasjonen må ha evne til omstilling etter skiftende behov. I tilnærmingen til dette legger Reason til grunn at komplekse organisasjoner må arbeide eller operere så langt som mulig etter en feilfri standard, og det må være tillit i organisasjonen til at virksomheten har de rette personer på rett sted som har evne til å håndtere hvis kritiske situasjoner oppstår. Her kan det hevdes arbeiderne har tillit til fleksibiliteten i organisasjonen, og at man sammen driver et forebyggende arbeid uten at dette er hemmende for de involverte.

7.3.5. Lærende kultur

For at organisasjonen skal ha en tilnærming til lærende kultur må det eksistere kompetanse og ikke minst vilje til å benytte seg av saker som meldes inn i rapporteringssystemet. Læring er ikke det samme som implementering av tiltak, organisasjonen kan ikke kalle seg lærende uten at tiltak er utført og implementert. Reason(1997) hevder at av alle kulturer, er den lærende kulturen den enkleste å konstruere, men også den kulturen som er mest utfordrende å implementere i organisasjonen. I kjølvannet av den lærende kulturen fanges uregelmessigheter som kan sette sikkerheten på prøve opp. De grunnleggende prosesser i den lærende kulturen bidrar til at ansatte observerer, lærer seg å vurdere det som observeres og gjør fortløpende vurderinger i forhold til den aktuelle situasjonen man er i. I den lærende kulturen fremtrer både formell og uformell læring, der formell gjøres kjent for alle, mens uformell er mer tilfeldig og situasjonsbestemt.

Når det gjelder opplæring av personell, som også bør sees som en del av den lærendekulturen peker Manger og Wormnes på følgende. Når ledere eller andre skal lære opp personell er det viktig at det settes realistiske læringsmål, basert på hva han eller hun har av kunnskaper, ferdigheter og forutsetninger(2015 s.109). I den forbindelse er det viktig at vedkommende gir honnør for sitt arbeid når dette gir oppnåelse. Jacobsen og Thorsvik peker på at det er forskjell mellom kunnskap og ferdighet. De forklarer det slik, kunnskap er innsikt i hvorfor noe

Rapportering av hendelser og avvik for bedre HMS.

fungerer eller skjer, mens ferdigheter er evnen til å bruke kunnskapen til å få noe til å fungere eller skje(2007 s. 319).

8. Metode

Metodearbeid forklares slik av Johannessen, Tufte og Christoffersen. Metode dreier seg om å vise hvordan vi skal gå frem for å få informasjon om den sosiale virkeligheten. Det er det ene, men vel så viktig er måten dette analyseres på (2011 s.29). For å kunne belyse problemstillingen vil det være behov for å innhente data fra medarbeidere og empiri som omhandler HMS, en kvantitativ metode som baserer seg på spørreundersøkelse blant bedriftens medarbeidere for deretter å behandle data. For å finne relevans i spørsmål er dette basert på egen kjennskap til bedriften samt at undersøkelsen er sendt til ansatte og leder i en pretest. Videre vil metodearbeidet presenteres. Oppgaven baserer seg på to metoder, kvantitativ og en kvalitativ. En blandet metode, hvor tyngden av empiri baserer seg fra kvantitativ metode, benyttes kvalitativ for å underbygge.

8.1. Forskningsspørsmål

Da forventet respons på den kvantitative undersøkelsen ble betydelig lavere enn forventet ble det besluttet å foreta noen dybde spørsmål på et utvalg respondenter. Det ble valgt ut 3 tilfeldige respondenter på hver lokasjon, altså totalt 9 intervju. Det vil tilføre oppgaven/undersøkelsen noe mer forklarende informasjon. Forskningsspørsmål baserer seg til en viss grad på resultater i kvantitativ undersøkelse. Spørsmål utformes slik at respondenten skal besvare eller gi sine begrunnelser på spørsmål i undersøkelsen. Etterpå vil jeg se i hvilken grad det samsvarer med respondentenes tanker i den kvantitative undersøkelsen. Ut fra dette ble følgende forskningsspørsmål bestemt:

- **Hvilke faktorer påvirker opplæringsarbeidet, og oppnår ansatte og ledere tilstrekkelig forståelse gjennom opplæringsarbeid?**
- **Hvilke faktorer påvirker rapporteringsarbeidet blant ansatte og ledere?**
- **Får de ansatte tilbakemelding på innrapporterte hendelser/avvik, og opplever de medvirkning og deltakelse i utforming av tiltak?**

8.2. Empiri innsamling

For å danne grunnlaget for oppgaven og få et bilde av «virkeligheten» vil innsamling av virkelighetsdata være av stor betydning. I følge Johannessen mfl.(2010 s.36) hevder de at selv den mest nøyaktige iaktakelse og gjengivelse aldri kan fange inn den autentiske virkeligheten, mye blir ikke registret – kun et utsnitt. Oppgavens empiriske grunnlag vil bli fremstilt på bakgrunn av en kvantitativ spørreundersøkelse og en mindre kvalitativ undersøkelse, respondenter og informanter er bedriftens ansatte og ledere. Det er også utført noen egne fysiske observasjoner av grunnlaget i undersøkelsen for å forsøke å teste ut påstander og data. I tillegg vil virksomhetens HMS-håndbok benyttes i form av verifisering til undersøkelsen og aktuell teori.

8.3. Litteratursøk

For å belyse tema og problemstilling vil artikler og litteratur som omhandler oppgavens problemstilling, fremstilling og utarbeidelse av konklusjon bli sentralt.

Litteraturinformasjonen er blitt hentet fra sentrale forskere som tidligere har bidratt til å belyse problemstillinger innen helse, miljø og sikkerhet, utfordringer ved kommunikasjon i organisasjoner, språk og kultur som er sentrale områder for oppgaven. Det vil være av stor relevans for oppgaven å vurdere hvilke myndighetskrav bedriften til enhver tid er pålagt å følge. Nødvendig forskning som omhandler arbeidere med fremmedspråklig bakgrunn vil også være aktuell.

Oppgaven tilstreber å i størst mulig grad støtte seg på kvalitetssikret litteratur, og er i stor grad innhentet på høyskole- og universitetsbibliotek. I hovedsak er biblioteket på Høyskolen Stord/Haugesund benyttet pga. nærheten, men det er også foretatt relevante søk i NTNU sin BIBSYS database. Deler av skriveprosessen har også foregått på HSH. I tillegg er Google blitt benyttet som en søkebase for å finne relevant stoff, deretter ble validitet på relevant litteratur eller artikler kvalitets sjekket. Språk som er benyttet i søk er norsk og engelsk.

8.4. Kvantitativ metode

Kvantitativ og kvalitativ metode er forholdsvis ulike, og frembringer datagrunnlag på ulike måter. Metodene er etter Jacobsen(2015) ikke prinsipielt forskjellige, slik at den ene er bedre enn den andre, i vårt tilfelle er kvantitativ metode valgt for å håndtere en større mengde

respondenter. I et pragmatisk prinsipp er de like. Kvantitativ metode benytter seg av anonymt spørreskjema og blir ofte sett på som ekstensive. Metoden dreier seg om å undersøke og kunne analysere en større tallmengde med stor bredde, i dette dreide det seg om tilbakemelding fra respondenter med forholdsvis stor spredning. Spørreundersøkelser etter kvantitativ metode krever et forholdsvis stort forarbeid og må planlegges bedre enn kvalitative undersøkelser.

Kvantitative undersøkelser er ifølge Koren & Lindøe(2013 s.71) passive undersøkelser. Dvs. man svarer uten å måtte stå til ansvar for sine svar. Spørreskjema gir heller ingen forståelse av hvorfor respondentene svarer som de gjør eller hvor i virksomheten problemet befinner seg. Respondenten kan svare på bakgrunn av forventinger og ideer om utfall, og forventinger endres over tid. Det samme gjelder om undersøkelsen tillater nøytrale svar som «vet ikke». Johannessen et.al(2010 s.271) åpner for bruk av «vet ikke» alternativ i tilfeller der deler av respondentene sannsynligvis ikke er i stand til å svare på det det spørres om(etter Haraldsen 1999; Ringdal 2007). I tillegg kan det sies at, om muligheten for nøytralt alternativ ikke er mulig, kan respondenter avstå fra å svare uten å helt vite hvorfor og være en mulig feilkilde(ibid).

8.4.1. Fordeler og ulemper med kvantitativ metode

I tilnærmingen til valg av metode for innsamling av data, enten kvantitativ eller kvalitativ følger det med noen fordeler og ulemper. Vi vil nå se litt på hvordan et kvantitativt metodevalg stiller seg til vår undersøkelse. I følge Jacobsen(2015 s.134) egner et kvantitativt metodevalg seg best til temaer vi har forholdsvis god kjennskap til og problemstillingen er tilnærmet bestemt. Metoden er velegnet til å tilnærme seg informasjon om hva som er det individuelle synspunkt som ønskes avdekket, og om det er et mindre tall eller et flertall vi ønsker å vite noe om. Metoden er også egnet for å generalisere et utvalg eller populasjon til også å gjelde andre. Dette er i tråd med hva vår undersøkelse ønsker å utarbeide data for.

Fordeler:

Jacobsen(2015 s.134) om fordeler. En åpenbar fordel med kvantitativ metode er at den er standardisert og som metodevalg kan nå ut til et stort antall mennesker på kort tid og resultater kan analyseres statistisk Dvs. store mengder data kan forholdsvis lett omsettes til ulike variabler og deretter analyseres og omsettes til et statistiskbilde som fremstilles i grafer

e.l. Å presentere store tallmengder gir ingen mening uten en forklaring. Kvantitativ metode åpner for forholdsvis presise tilnæringer enten det ønskes presentert i form av prosent eller tall, i utstrekning og fordeling av et fenomen. Metoden forteller også noe om hvilke variasjoner og sammenhenger som forekommer i mengden, og om dette forekommer samtidig eller ved ulike settinger. Vi kan undersøke mange og skaffe oss et representativt grunnlag. Dermed øker grunnlaget for å generalisere fra respondentene og til andre enn dem vi er interessert i. Undersøkelser av denne typen gis høy ekstern gyldighet. Noen vil hevde det er en ulempe, men i kvantitative data forholder vi oss til i en kritisk avstand til respondentene, og det knyttes ingen form for personlige bindinger mellom forsker og respondent. Forskeren gjør seg ikke opp noen meninger om enkelt mennesker og vurderer og forholder seg deretter på generelt grunnlag. Om dette sees på som ulempe eller fordel kan nok diskuteres i enkelte tilfeller.

Ulemper:

Jacobsen(2015 s.135) om ulemper. Den største faren med kvantitative data er at det kan gi et overflatisk preg på undersøkelsen. Med dette menes at undersøkelsen ikke uten videre har muligheten til å definere og utdype de valg respondenter velger ut fra spørsmål, og spørsmål må formes på en slik måte at flest mulig identifiserer seg i spørsmålsstillingen. Dermed må den som undersøker definere spørsmål ut fra hva vedkommende ønsker å avdekke. I denne type undersøkelser er det også en mulighet for at respondenter distanserer seg fra undersøkelsen eller har samme oppfatning, dvs. responsen velger å ikke delta her i større grad enn i en kvalitativ undersøkelse, og grunnlaget kan av den grunn bli svekket. Det er heller ikke mulighet for å bidra med tilleggsopplysninger. Vår undersøkelse har kommentar felt som åpnet for dette. Jacobsen hevder også at undersøkelser av denne type kan virke virkelighetsfjern for respondenten, dvs. det blir ingen form for øyekontakt og respondenten kan føle å miste noe av forståelsen av undersøkelsen.

8.5. Kort om kvalitativ metode

Kvalitativ metode beskrives her i korthet siden undersøkelsen kun stiller noen få underbyggende spørsmål til den kvantitative undersøkelsen. Metoden kan forklares med at det etableres en interaksjon mellom intervjuer og intervjuperson (Kvale & Brinkmann 2009). Dermed er det mulig å gjennomføre en dialog med intervjuperson om vedkommende ikke skulle oppfatte spørsmål som stilles, dette er en viktig kilde til informasjon. Denne metoden kan også åpne for tilgang på mer informasjon enn hva en kvantitativ metode klarer å frembringe. I denne kvalitative undersøkelsen ble det benyttet et strukturert spørreskjema.

8.5.1. Deltakere til kvalitativ undersøkelse

I denne valgte jeg å kalle deltakerne for informanter. Rekrutteringen av informanter ble utført ved at jeg spurte et utvalg som jeg på forhånd hadde definert, dvs. ønsket ikke den ene kunne jeg gå videre til neste.

Tabell XX viser en oversikt over informantenes stilling og posisjon i bedriften, samt at det var ønskelig at det var en blanding blant informantene. Denne rekrutteringen gikk noe bedre enn forventet og alle de som ble forespurt først stilte villig opp, men hos den polske informanten var det tydelig noe mer skepsis å spore. Dette synes å stemme med Alsos studie av polske arbeidere, og frykt for egen posisjon.

Den kvalitative undersøkelsen vektlegger ikke grunnlag om metningspunkt.

Nr.	Informant	Stilling	Lokasjon
1.	Norsk	Formann	A1
2.	Norsk	Bas	A2
3.	Norsk	Verneombud	A3
4.	Norsk	Formann	B1
5.	Norsk	Ansatt	B2
6.	Norsk	Verneombud	B3
7.	Norsk	Leder	C1
8.	Polsk	Ansatt	C2
9.	Norsk	Ansatt/tillitsvalgt	C3

Tabell 1. Informanter til kvalitativ undersøkelse

8.6. Fremgangsmåte for undersøkelse

Ansatte og ledere fikk utlevert spørreskjema som omhandlet opplæring, egen bruk, hvordan leder behandler og hvordan behandlingen av innrapporterte saker er. Undersøkelsen ble oversatt til Polsk og Litauisk i et håp om økt deltakelse fra disse gruppene. For å ivareta en mest mulig korrekt oversettelse ble det bestilt en tjeneste av Norsk Språkservice³⁴. Kvalitetssikring av språk i oversettelse er ikke vurdert og vi må basere oss på at oversettelsen er til å stole på. Tolkingsfeil kan åpne for en viss feil margin om oversetter mistolker det norske oppsett og gjør sine egne vurderinger.

Undersøkelsen er utformet som en enighetsskala med påstander hvor respondentene skal plassere sine valg. Undersøkelsen hadde 20 påstander og en skala med følgende enighetsfordeling: helt enig, enig, delvis enig, delvis uenig, uenig, helt uenig og ikke aktuelt.

For å unngå at undersøkelsen skulle sees på som uforståelig ble det lagt til rette for noen fysiske samlinger hvor undertegnede forklarte om hva hensikten var, hvordan respondenten best kunne delta og hvorfor. Alle ansatte og ledere i bedriften ble oppfordret til å delta i undersøkelsen og undertegnede valgte å foreta informasjonsmøter i matpauser på de aktuelle lokasjoner. Noen vil dessverre falle utenfor her pga. at det er utfordrende å samle alle til et stort møte og det ville være utfordrende og møte alle. Som et tillegg til undersøkelsen ble det formulert en informasjon om undersøkelsen som gir en beskrivende forklaring, for de som ikke fikk plenums info.

8.6.1. Pre-studie av undersøkelse

For å teste ut om spørsmål hadde relevans ble det i forkant av selve undersøkelsen sendt ut skjema til Ølen Betong sine tre planlagte undersøkelsesteder. Her ble det valgt ut henholdsvis 2 ansatte og 1 leder for undersøkelsestedene A, B og C. Bakgrunn for å sende ut undersøkelsesskjema var utelukkende for å teste ut om påstandene hadde relevans for respondentenes hverdag på arbeid, dette underbygges også av Koren & Lindøe (2013 s. 71). De utvalgte har vært ansatt i bedriften mer enn et år. Bakgrunn for dette var et håp om økt kjennskap til bedriftens systemer og det ville også støtte validiteten på tilbakemeldinger, her må det forstås at validitet regnes ikke som en absolutt verdi.

³⁴ Er også tidligere brukt av bedriften, samt at de har referanser på sin side webside. Deriblant NTNU, Politiet osv.

Testpersoner svarte følgende:

Oversikt resultat pre-studie spørreundersøkelse(blandet utvalg ansatt/leder)			
Test-personer	Svar fra testpersoner	Test-personer	Svar fra testpersoner
A1	Meget relevant	B1	Relevant, savner kommentar felt
A2	Relevant	B2	Relevant, kanskje kommentar felt
A3	Relevant, savner kommentar felt	B3	Bra
A4	Meget relevant	C1	Relevant, savner kommentar felt
A5	Relevant, noen veiledende kommentarer	C2	Relevant og treffende
A6	Relevant	C3	Relevant

Tabell 2. Oversikt deltakere pre-studie kvantitativ

Følgende kommentarer ble gitt til pre-studie av undersøkelsen. Stort sett var tilbakemeldingen fra respondenter at påstander viste til relevans for de ansatte i den daglige situasjonen, men at det var et ønske om et kommentarfelt. Undersøkelsen ble før utsending tilrettelagt for dette. I tidsrommet undersøkelsen var ute kom det spørsmål fra noen av respondentene, om hva betydningen av «delvis enig og delvis uenig» var i forhold til enig og uenig skala. Etterlysningene kom fra ulike steder blant respondentene. Lignende kommentarer kom også i etterkant både fra ansatte og ledere. Oppfattelsen var at alternativene kom veldig nært hverandre og derav skapte noe usikkerhet om plassering av svaralternativ.

8.6.2. Tilbakemelding på undersøkelsen.

Undersøkelsen ble besluttet sendt ut i perioden 01.09.15 med frist for levering 11.09.15. Etter første opptelling ble det klart at svarprosenten var betydelig lavere enn først håpet. Det ble derfor besluttet å sende ut en purring 12.09.15 i håp om at deltakelsen skulle øke. I første runde var det dessverre et betydelig stort fravær fra ledelsen. Grunnen til dette er ikke kjent. Etter purring økte svarprosenten for de ansatte med 6 prosent til totalt 44 prosent, for ledere økte svarprosenten med 36 prosent til 75 prosent.

8.7. Kvantitativ undersøkelse i HMS-uken 2016

Årlig gjennomføres HMS-uke i bedriften, i 2016 var tema: *sikkerhet på egen arbeidsplass*. Nytt i 2016 var en undersøkelse som rettet seg mot selve HMS-uken, men her fremkom det en del relevant informasjon som også kunne benyttes i oppgaven. Koren og Lindøe(2013) peker på at man må se etter, og i hvilken grad forventningene til deltakerne blir innfridd. For å vurdere dette ble følgende sett på. Etter at tre forelesninger var gjennomført på ulike

lokasjoner valgte vi å sende ut et spørreskjema for å tilbakemelding på forelesningene. Om forelesningen var av interesse og iht. deltakernes forventninger av tema og HMS-uken generelt. Relevant stoff måtte presenteres for å oppnå økt engasjement. Tidligere gjennomføringer av HMS-uker har vært lagt opp til en monolog forelesning, noe som ble funnet som stusselig og lite engasjerende. Undertegnede satte sammen en aktivitet for å engasjere. I dette ble det tatt utgangspunkt i bow-tie modellen, og deltakerne skulle da ut å finne farer og risikoer knyttet til egen arbeidsplass. For så å benytte bow-tie modell som arbeidsverktøy i det videre risikoreducerende gruppearbeid.

HMS-leder satte derfor sammen et kvantitativt spørreskjema som inneholdt 9 spørsmål, her ble deltakerne bedt om å si sin mening om «HMS-uken 2016» og det som ble forelest. Undersøkelsen ble utformet på to språk, norsk og engelsk. Etter innlevering ble alle resultatene analysert og samlet i et oppsummeringsnotat, dette ble så fremlagt ledelsen.

Av de 9 spørsmål, var spørsmål 4 til og med 9 relevante for oppgavens problemstilling. Resultatene blir synliggjort sammen med presentasjon i kapittel 9. Resultatet var nyttig både for det videre HMS-arbeid inn mot neste HMS-uke i 2017, men gav også stor relevans til oppgaven. Relevans i den form at spørsmål underbygger og støtter både den kvalitative og kvantitative undersøkelsen.

8.8. Validitet(gyldighet) og reliabilitet(pålitelighet)

I forskning er sammenheng mellom validitet og reliabilitet to særdeles viktige hensyn å følge. Validitet sier hvor gyldige og hvilken relevans data har. Reliabilitet forteller oss i hvilken grad vi kan forstå data som pålitelige, begge benyttes i forhold til hvordan respondenten svarer i undersøkelsen. I undersøkelsen dreide det seg om å innhente data fra ansatte og ledere i Ølen Betong, men selv om gruppene var forholdsvis godt kjente for undertegnede, er det ikke sikkert at respondenten gir de oppriktige data til undersøkelsen? Jacobsen(2015) hevder at vi må ta innover oss at det finnes feilkilder i undersøkelser, dvs. at det kan være noe med konteksten i undersøkelsen som gjør at respondenten velger å ikke være ærlig i sine valg eller at det kan ligge motiver til grunn for å oppgi feil svaralternativ. I kvantitative undersøkelser hvor respondenter f.eks. sitter sammen om hver sine besvarelser kan respondentene bli påvirket av hverandre i større grad enn om de satt alene. Dette er noe jeg må ta høyde for siden undersøkelsene er lagt ut på bedriftens pauserom.

Jacobsen(2015) deler videre validitet inn i to kategorier:

- Intern validitet: knyttes til de måleverktøy vi bruker(spørreskjema) om vi måler det vi ønsker å måle.

I undersøkelsen vår er det innkommet data fra et utvalg ØB ansatte og ledere som valgte å besvare spørreskjema, og intern validitet forteller oss nå i hvilken grad data i undersøkelsen gir oss et valid grunnlag for å konkludere, altså hvor gyldige disse er. For å vurdere validiteten er det f.eks. mulig å vurdere tall i undersøkelsen opp mot f.eks. antall saker som er innleverte i rapporteringssystemet. Dette kan gi en indikasjon på om besvarelsene i undersøkelsen er valid. I undersøkelsen benytter vi oss av to begreper, hendelser og avvik. Selv om informasjon til undersøkelsen forteller oss at vi undersøker rapportering i et HMS-perspektiv, kan dette misforstås slik at respondenter også vurderer å trekke inn et kvalitetsperspektiv.

For å underbygge validitet kan også undersøkelsen sammenlignes med arbeid fra andre forskere. Spesielt i helsesektoren vises det til stor underrapportering av forskjellige årsaker, deriblant at rapporteringer ikke vektlegges fra ledelsen og ansatte derav slutter å melde, flere mastergradsavhandlinger belyser også problemet.

- Ekstern validitet: i hvor stor grad funn kan generaliseres til fra utvalget og til populasjonen.

Dette åpner for at vår undersøkelse kan være gyldig også i andre bedrifter og derav er generaliserbar. Men det er ikke uten videre sikkert at våre data kan overføres til andre og lignende bedrifter. Når vi undersøker egen organisasjon kan data bli veldig spesifikke og detaljerte, dermed kan vår undersøkelse nær sagt virke mot sin hensikt i en annen.

Reliabilitet

Reliabilitet dreier seg om å finne ut av, og benytte seg av pålitelige data(Jacobsen 2015). På hvilke måter kan vår oppgave sjekke om vi benytter oss av pålitelige data? I oppgaven ble det gjennomført en kvantitativ hovedundersøkelse, en kvalitativ tilleggsundersøkelse. For å støtte den kvantitative undersøkelsen benyttes den kvalitative som en støtt, noe som gir økt reliabilitet til oppgaven.

8.9. Ethiske ansvar i undersøkelsen

Undersøkelsen er ikke meldt til Norsk Samfunnsvitenskapelig datatjeneste(NSD). Det ble vurdert dithen at spørreskjema etter kvantitativ metode ikke stiller krav om vurdering fra NSD. Undersøkelsen er frivillig og anonym, og muligheter for å spore eventuelle respondenter vurderes som meget begrensede etter innlevering.

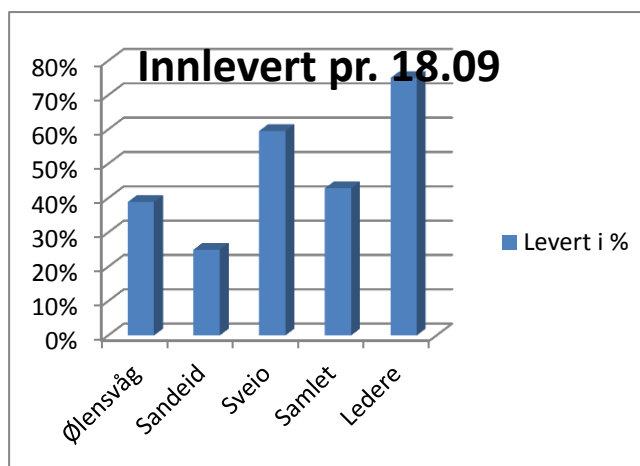
Spørreskjema er i prosjektperioden kun tilgjengelig for undertegnede og veileder ved forespørsel. Innhentet informasjon oppbevares i perioden beskyttet fra uvedkommende. Etter sensur vil all innhentet data bli makulert.

Også undersøkelse utført i forbindelse med HMS-uken er utført utfra samme hensyn.

Det ble også gjennomført en kvalitativ undersøkelse. Her ble det ført en dialog med ulike informanter. Kriterier for undersøkelsen var at informantene stilte opp på frivillig basis. Heller ikke den kvalitative undersøkelsen oppgis navn eller annen informasjon som kan gjengi informant.

9. Empiri

I dette kapitlet presenteres resultatene av den kvantitative- og den kvalitative undersøkelsen. I tillegg vises det også til gjennomførte HMS-uke. Empirien som fremkommer av undersøkelsene vil bli analysert spørsmål for spørsmål og danner grunnlag for neste kapittel der data diskuteres. Siden dette er en undersøkelse i egen virksomhet vil egen vurdering følge etterhvert i analysen. Ikke som sikre påstander, men en drøfting fra oppgitt besvarelse. Undersøkelsen ble sendt ut til følgende respondenter/grupper: 46(21) polske, 26(7) litauere og 61(29) norske og 20(15) leder(ledere kun norske). Levert oppgis i parentes. Fordelingen viser prosentvis og samlet pr/sted i tabell 3.



Tabell 3. Oversikt respondenter og lokasjoner

Empirigrunlaget var dessverre noe mindre enn forventet, selv etter at en purring ble sendt ut. Hva som er årsaken til at respondenter ikke ønsker å besvare kan være flere, men det er kjent at store deler av de fremmedspråklige valgte å ikke svare, dette var også gjeldende for de norske ved en lokasjonen. Siden svarprosenten³⁵ er noe begrenset hos de ansatte, kan dette gi et noe redusert bilde for å konkludere på grunnlag av undersøkelsen. Derimot er det heller ikke uvanlig at responsen i spørreundersøkelser er varierende. Men sammen med ledergruppen blir dette verdier som kan brukes. I undersøkelsen ble det fremlagt kommentarer på noen av skjema, disse vil bli presentert avslutningsvis i dette kapitlet da de ikke knyttes mot noen spesielle spørsmål.

I presentasjonen vil det bli fremlagt bakgrunnsdata fra fremmedspråklige og norske respondenter. Det foreligger mer detaljert informasjon i bakgrunnsdata, men av hensyn til respondentene opplyses ikke dette i detalj, dette av fare for spekulasjoner om hvor og hvem data er hentet fra.

³⁵ Besvarelsen mellom 40-60 prosent anses som akseptabelt.

9.1. Presentasjon empiri

Presentasjon av kvantitativ empiri fremlegges på følgende tematisk måte, i tre hoveddeler.

1. Opplæring og forståelse:

Her gjennomgås alle spørsmål som omhandler opplæring og forståelse. Med opplæring menes her hvordan ledelsen underviser, og om ansatte anser opplæring som tilstrekkelig for å på en god måte kunne bruke rapporteringsverktøy til daglig. Her følger også en oversikt over hvor god opplæring ledere har fått, både i form av egen rapportering og behandling av rapporter. Forståelse for rapporteringssystemet og viktigheten av rapportering følger også.

2. Rapporteringsklima:

Her gis et innblikk i hvordan ansatte og ledelse forholder seg til rapportering i form av oppfatninger, holdninger, metode og bruk av rapporteringssystem. Også hvordan ledere mener systemets brukervennlighet er når det gjelder å behandle saker.

3. Tilbakemelding og medvirkning:

Her gis et innblikk i hvordan de ansatte inkluderes i sikkerhetsarbeidet og om de gis tilbakemelding på rapporter. Det ses også på i hvilken grad ansatte blir inkludert i medvirkningsarbeidet.

For å underbygge resultatene i den kvantitative undersøkelsen valgte jeg å gjennomføre en kvalitativ tilleggsundersøkelse på et utvalg informanter³⁶. Empirien som er kartlagt i den kvalitative undersøkelsen vil bli presentert sammen med empirien fra kvantitative spørreundersøkelsen. I forbindelse med avholdt HMS-uke 2016 fremkom det her informasjon som er relevant for oppgaven. Empiri fra kvalitativ undersøkelse og HMS-uke fremlegges på en slik måte at det er lesbart hvilke forskjeller eller likheter som forekommer.

Den kvantitative undersøkelsen hadde svaralternativ «*ikke aktuelt*». Alternativet inngår i diagrammet kun for en visualisering av antallet for «ikke aktuelt». Det er ikke en del av tallmaterialet som benyttes som matematisk grunnlag for videre tallmateriell. Tallmaterialet forklares i analysen for hvert spørsmål og alle tall i diagrammene viser absolutte tall.

³⁶ Respondentene til den kvalitative undersøkelsen kalles, informanter.

- **Opplæring og forståelse**

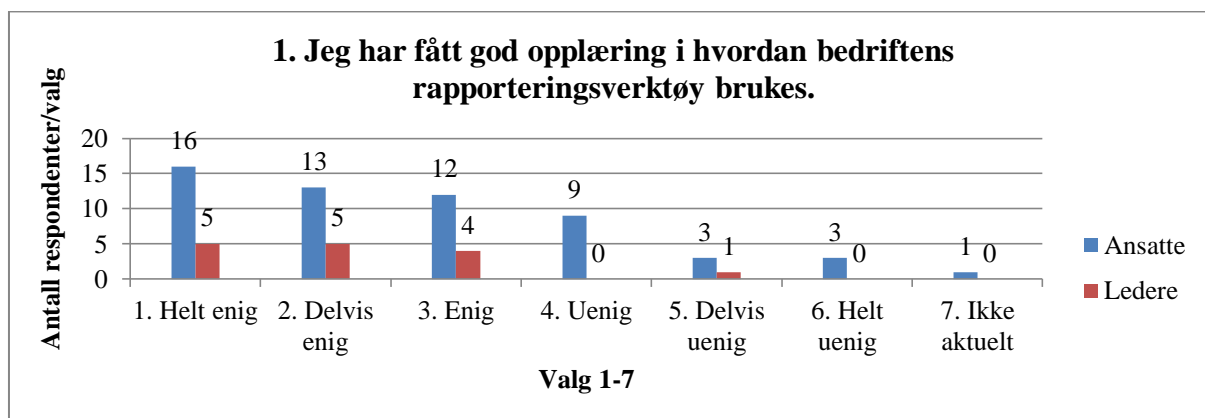


Diagram 1. viser at 41 ansatte og 14 ledere er samlet på den positive siden av skalaen. Bakgrunnsdata forteller at 15 ansatte og 1 leder er samlet på den negative siden, her er 10 fremmedspråklige og 5 norske. Gjennomsnittstall er 2,63 for ansatte og 2,13 for ledere ³⁷.

Fra kvalitativ undersøkelse fremkom følgende kommentar, *det er jo forholdsvis enkelt*. Det er nærliggende å vurdere at de ansatte som er helt enige også mener at opplæringen er god. Men også at denne gruppen har en viss generell forståelse og kanskje en egen interesse for rapportering. Deretter er det noe synkende verdier for ansatte og det kan vurderes til at opplæringen blant disse oppfattes som tilstrekkelig, men ikke mer. I tillegg kommer noen fra den kvalitative undersøkelse som hevder, *at rapportering er selvlært*. Her bør det også nevnes at av de 41 ansatte, er det 18 som er fremmedspråklige. For ledere vises en flatere og mer jevnt fordelt profil. Samtidig er dette også et tema ledere forventes å ha kunnskap om.

For de som velger helt uenig og uenig antas blant annet språkutfordringer som en fremtredende faktor, spesielt for de 10 fremmedspråklige. Det er også en mulighet for at disse verken har deltatt på eller fått opplæring, men det kan også sees på at elektronisk rapportering oppfattes som generelt problematisk for noen. Blant de som hevder sin uenighet vites det ikke noe om hvilke former for opplæring som har blitt gitt fra de ulike ledere. Men f.eks. i plenumsundervisning som har forekommet, kan det her fremstå som problematisk for fremmedspråklige å stille spørsmål, pga. at usikkerhet i form av at språk. Stille spørsmål i større samlinger kan fremstå som problematisk også for norske. Ikke aktuelt antas ikke deltatt.

³⁷ Standardavvik er beregnet til 1,45 for ansatte og 1,09 for ledere

Fra den kvalitative undersøkelsen kan det vises til følgende data, og i det følgende gis et utdrag av hva informantene svarte. Det fremkom en blandet besvarelse på spørsmål, og informantene er omtrent tredelt i sin oppfatning.

1. Hvordan vil du beskrive opplæringen i bruk av rapporteringsverktøy?

- *Opplæring har foregått i store samlinger og i møter, og det er ikke mulig å prøve selv. Derfor blir det glemt.*
- *Ikke godt nok! Forstår ikke norsk, engelsk dårlig(norsk og polsk informant)*
- *Opplæring er ok, og det er jo ganske enkelt å bruke*

Omtrent 1/3 hevder at opplæringen er for dårlig og med for dårlig tilrettelegging, 2/3 hevder de er noe usikre på bruken av rapporteringsverktøy, eller at de har lært selv. Siste delen mener at rapporteringsverktøy er enkelt å bruke og at opplæringen er god. Svarene gir støtte til begge grupper i kvantitativ undersøkelse.

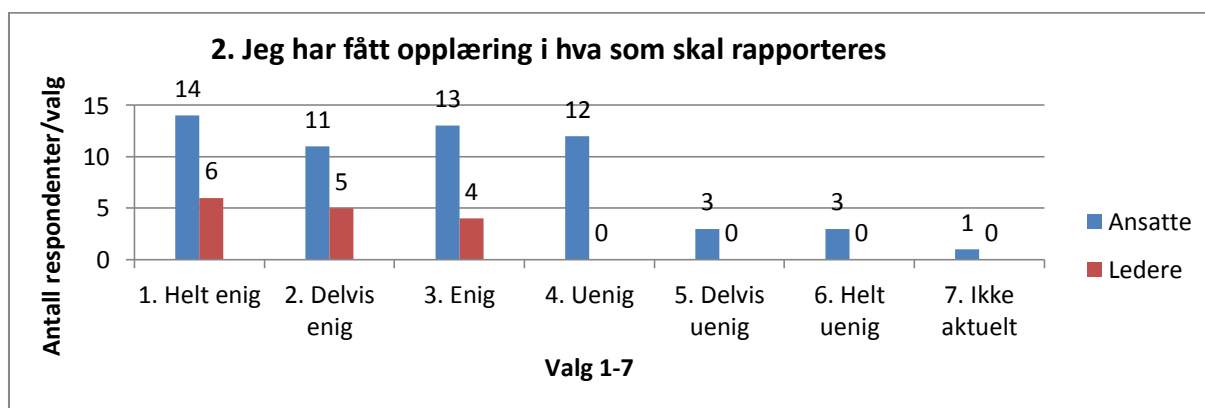


Diagram 2. viser at 38 ansatte og 15 ledere samles på den positive siden av skalaen. Bakgrunnsdata forteller at av de 18 ansatte som samles på den negative siden er 11 fremmedspråklig og 7 norske. Gjennomsnittstallet er for ansatte 2,79 og ledere 1,87³⁸.

Fra foregående diagram er det en nedgang for helt enig, med en variasjon i de to neste valgkategorier. En god forståelse av hva som skal rapporteres er viktig, fordi individuelle forskjeller kan resultere i ulike vurderinger og farer kan bli utelatt. Av de 38 som hevder seg positive til spørsmål er 17 fremmedspråklige. Blant ledere er disse også samstemte. Nå skal en ikke uten videre akseptere høy score hos ledere eller noen andre grupper dithen at dette er en indikator på god forståelse og enighet til påstand. Det er noen som sier delvis enig, dette er et svar som er i grenseland. Og små endringer kan vippe vedkommende opp eller ned. Noe

³⁸ Standardavvik er beregnet til 1,44 for ansatte og 0,81 for ledere

som for så vidt bør generaliseres til alle spørsmål ved høy score. Respondenter kan også la seg påvirke av ulike faktorer i svarfasen, f.eks. ved at kollegaer sitter sammen og diskuterer spørsmål eller de kan føle seg forpliktet til å svare positivt. Dermed kan respondentene påvirkes i sine valg, dette kan også gjelde for uenige.

Flere svarer negativt(18) på spørsmål. Språk er en utfordring, og nettopp språk og forståelse i opplæringssammenheng fremkom i HMS-uken som en tydelig utfordring. Her svarte 1/3³⁹ at de forstod fra dårlig til gjennomsnittlig. Spørsmål i kvantitativ undersøkelse ble fremstilt på litauisk, polsk og norsk, og spørsmål som presenteres i undersøkelsen kan gi indikasjoner på at denne type usikkerhet om opplæring og språk stemmer. Spørsmålet som: «*hva som skal rapporteres*», kan i noen tilfeller fremstå som uklart. Fra kvalitativ undersøkelse fremkom det følgende kommentar; *usikker på hva som skal rapporteres*. Spørsmål kan vurderes ulikt og etter individets subjektive vurdering, av f.eks. hva farer og manglende risikoforståelse består i. To personer kan altså oppleve samme hendelse på helt ulik måte. Spørsmålet er gjenstand for individuell vurdering.

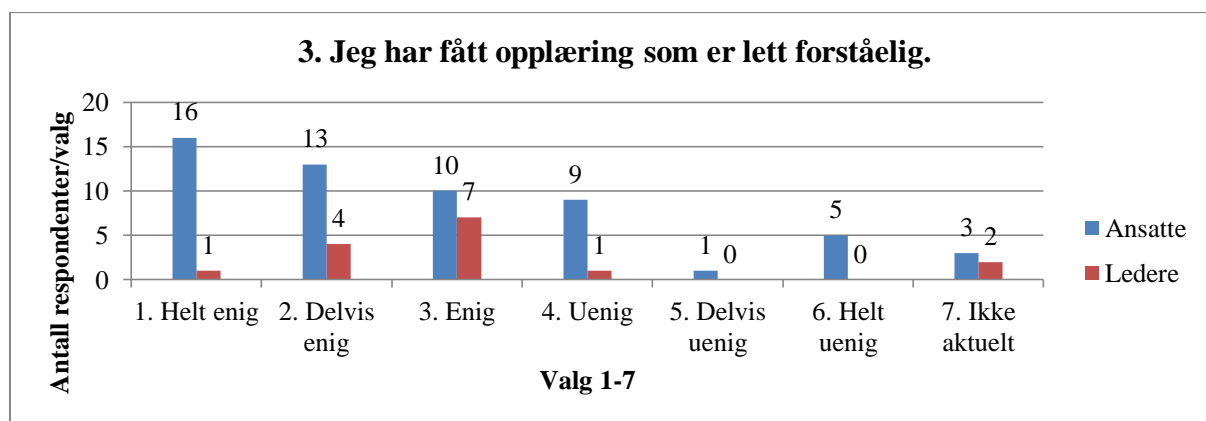


Diagram 3. viser at 39 ansatte og 12 ledere er samlet på den positive siden. Bakgrunnsdata forteller at av de 15 ansatte som er samlet på negativ side er 10 fremmedspråklige og 5 norske. Gjennomsnittstall er 2,65 for ansatte og 2,62 for ledere⁴⁰

Her fremkommer en noe ulik profil mellom ansatte og ledere. Blant de 39 ansatte er det fortsatt 16 fremmedspråklige som hevder opplæringen som lett forståelig. Selv om det er hele 16 som mener helt enig, er dette en blanding av norske og fremmedspråklige. Dette er en positiv profil for de ansatte. Helt enig blant ledere faller betydelig, men øker for enig. Det kan

³⁹ N=140

⁴⁰ Standardavvik er beregnet til 1,54 for ansatte og 0,74 for ledere

kanskje tyde på ulik praksis i opplæring av ledere og at opplæringsmateriell kanskje har vært ulikt, men også at opplæring har blitt fremlegges på ulike måter. Dette kan igjen føre til at ansatte og de fremmedspråklige tilbys en mindre god opplæring som følge av dette.

Blant de som hevder negativt kan gruppen ha meninger om at opplæringsmateriell eller forklaringer ikke har vært tilstrekkelig, dette kan for noen gjenspeile seg i uforståelig språk. Etter det undertegnede kjenner til finnes det ikke noe skriftlig opplæringsmateriell. De fremmedspråklige kan oppfatte opplæringen som uforståelig og for disse kan det være utfordrende å stille tilleggsspørsmål. Ikke aktuelt anses som ikke deltatt eller tilbydd dette.

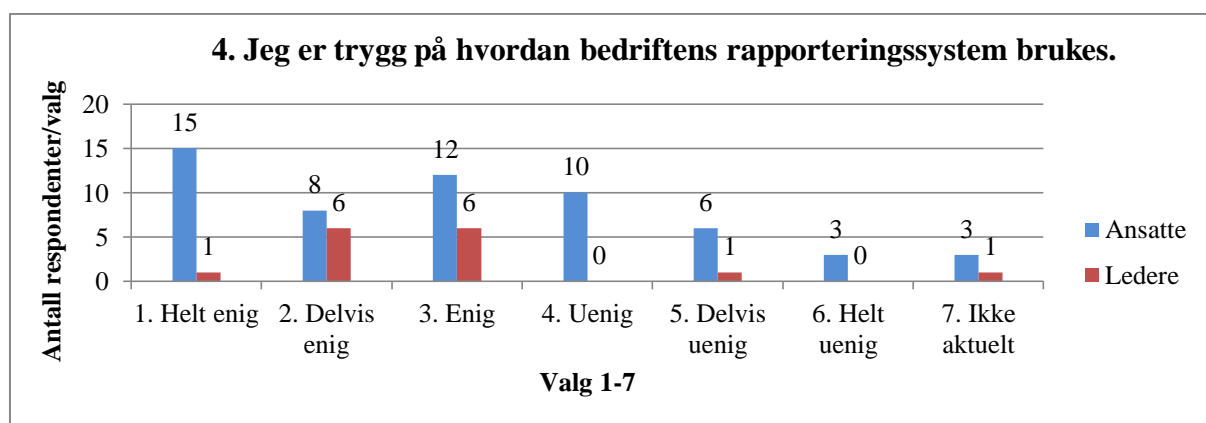


Diagram 4. viser at 35 ansatte og 13 ledere stiller seg positive til spørsmål. Bakgrunnsdata forteller at av de 19 ansatte som er negative er 11 fremmedspråklige og 8 norske. Gjennomsnittstall er 2,87 for ansatte og 2,57 for ledere⁴¹.

Diagram 4. er til dels oppsummerende for de tre foregående spørsmål. Med dette menes at respondentene kan ha oppfattet de tre foregående spørsmål som forstått og hensiktsmessige. Hadde derimot diagram 4. hatt store avvik kunne det tolkes som mer tilfeldige valg. Men det vises til en samlet reduksjon fra 41 stk. til her 35 stk. Dvs. at respondenter dermed viser en tilnærmet positivitet i forhold til de tre foregående spørsmål, men også til en viss grad de samme tallverdier for diagram 4. Derimot viser diagram 4. en reduksjon i delvis enig som gjenspeiler seg i delvis uenig, som har økt tilsvarende i forhold til diagram 3. For ledere er det forholdsvis lik profil som i diagram 3., men med noe større endring fra diagram 1 og 2. Samlet kan dette tyde på at flertallet er trygge på hvordan rapporteringsverktøy brukes, samt at disse har gjort seg en forståelse av rapporteringsverktøy.

⁴¹ Standardavvik er beregnet til 1,54 for ansatte og 0,90 for ledere

Tilsvarende er det samme for de som mener at de ikke er trygge på rapporteringsverktøy, også denne gruppen med likheter til foregående diagrammer. Det er tenkelig at de som hevder uenighet her, også er de som benyttet seg av uenighet i de tre foregående diagram. For uenig og helt uenig skiller det bare mindre endringer, delvis enig har størst endring, med en økt andel respondenter. Årsaken kan være at noen fortsatt er usikre og dermed velger å benytte seg av delvis uenig istedenfor delvis enig. Disse to valgene kan for noen ligge tett og derav være vanskelige å skille.

I forbindelse med HMS-uken ble det også gjennomført en undersøkelse. Her ble følgende relevant spørsmål stilt:

Er det enkelt å forstå hvordan avvik og forbedringsforslag skal rapporteres?

Svar i kategoriene: Dårlig- under gjennomsnitt - gjennomsnittlig – bra – veldig bra. Her svarte 112 stk. av 121, gjennomsnittlig – bra – veldig bra. Dette er tall som er underbyggende for den kvantitative undersøkelsen. Antall respondenter i HMS-uken var også høyere enn hva den kvantitative undersøkelsen kunne vise til. Dette bidrar til å styrke validiteten i diagram 4.

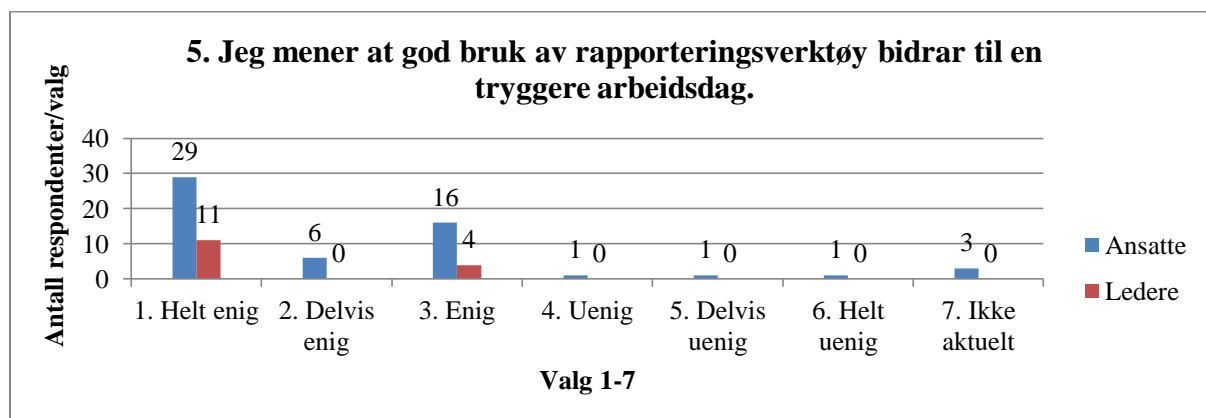


Diagram 5. viser at 51 ansatte og 15 ledere sier seg positive til spørsmål. Bakgrunnsdata forteller at av de 3 ansatte som er negative er alle fremmedspråklige. Gjennomsnittstall er 1,93 for ansatte og 1,53 for ledere⁴².

Siden rapporteringsverktøy er et hjelpemiddel for å oppnå en trygg arbeidsdag gjennom å rapportere feil og mangler, høres det fornuftig ut at fordelingen fremstår slik. Det er ikke dermed hevdet at alle de som er positive her benytter seg av rapporteringsverktøy i form av å rapportere. Noe av bakgrunnen for å hevde dette, ligger i besvarelsene i diagram 7 og 8. som

⁴² Standardavvik er beregnet til 1,17 for ansatte og 0,88 for ledere

faller tydelig. Av respondenter er 22 av de 51 fremmedspråklige. Fra de foregående spørsmål er det her en markant økning for helt enig og det kan tyde på at det er stor enighet om at rapporteringsverktøy bidrar til tryggere arbeidsdager. Dette kan være en indikator på at flertallet er opptatt av å benytte seg av rapporteringsverktøy i større grad, men noe tilsier at det forekommer avvik mellom dette og det reelle bilde.

Ut fra mindretallet som er negative, kan det tenkes at de hverken ser nytteverdien i et slikt verktøy eller har vurdert dette som et hjelpemiddel og tar avstand. Noen kan også stille seg uenig til dette pga. at tilbakemelding uteblir og har mistet troen på systemet. De som har svart ikke aktuelt, antas å ikke ta stilling til spørsmål.

Et relevant spørsmål fra den kvalitative undersøkelsen er:

Hva tenker du at mangelfull rapportering av hendelser og avvik kan føre til?

Informantene var i stor grad enige i at mangelfull rapportering var uheldig for sikkerhetsarbeidet og burde ikke forekomme, og de var noe todelt i synet på hva konsekvensene kunne bli. Informanter hevdet følgende, *1. informasjon om ulike farer i arbeidsmiljøet uteblir slik at ledelsen ikke kan gjøre de nødvendige tiltak, 2. ulykker og skader på mennesker eller materiell kan resultere i store økonomiske konsekvenser for bedriften.*

Dette er høyst relevante besvarelser i forhold til spørsmål i diagram 5. Svarene tyder på at informantene kjenner til ulike konsekvensfaktorer og farer som kan forekomme, og er beviste på at dette må deles med ledelsen. Det kan også tyde på at ansatte ofte ser noe, men velger å ikke si fra om tilfeller som burde vært meldt.

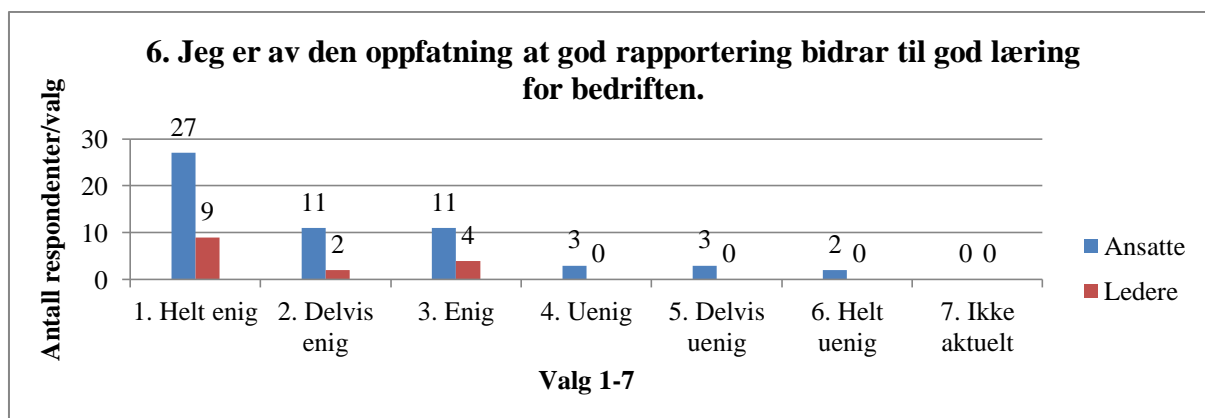
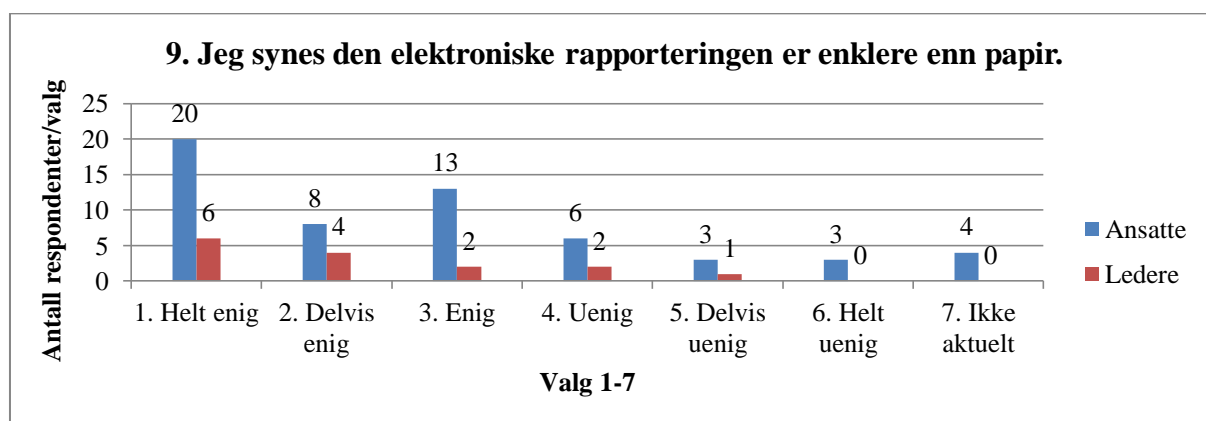


Diagram 6. viser at 49 ansatte og 15 ledere sier seg positive til spørsmål. Bakgrunnsdata forteller at av de 8 ansatte som er negative til spørsmål er 5 fremmedspråklige og 3 norske. Gjennomsnittstall er 2,12 for ansatte og 1,67 for ledere⁴³.

I dette og det foregående spørsmål er lederne helt samkjørte i sine valg, men med noe ulik profil for delvis enig. Av de 49 er 23 fremmedspråklige, dette er en nedgang på 2 fra 51, men for de fremmedspråklige er det opp 1. Det viser at de fremmedspråklige har meninger om tema. I spørsmål 5 og 6 skulle en tenke seg at oppfatningen var tilnærmet den samme, og til en viss grad stemmer det, med noen forskjeller. Helt enig er noe redusert, mens delvis enig har økt tilsvarende som enig har blitt redusert for de ansatte. Bakgrunn for dette kan være at ansatte er tvilende til hvordan rapporteringsverktøy kan gi økt læring, med bakgrunn i at ledere ikke tar forslag seriøst og ikke viser til forbedring. I den kvalitative undersøkelsen ble nettopp synlige forbedringer hevdet som mangelvare. Ledere har i diagram 5 og 6 høye verdier for helt enig, men i diagram 6 har to stk. byttet til delvis enig. Dette kan også ha sitt utspring i manglende forbedringer. To ledere inngikk også i kvalitativ undersøkelse.

Det er 8 stk. som ikke anser rapportering som et bidrag til økt læring, av disse var en betydelig del fremmedspråklige. Viss så stemmer at mangel synlige forbedringer er en årsak, kan noen av disse også benytte seg av den uformelle rapporteringsveien ved å rette opp i eventuelle feil på stedet uten å fortelle ledelsen om dette. Forventningene de hadde til rapportering og læring har kanskje ikke ble innfridd av ledelsen ved tidligere forsøk. Slik kan de nå vise sin uenighet til spørsmål. Det må også åpnes for at det er sammensatte valg som kan bestå av flere ulike elementer. Det må også være et forhold mellom hva ledelsen oppfordrer til og hva som skjer i etterkant.



⁴³ Standardavvik er beregnet til 1,38 for ansatte og 0,87 for ledere.

Diagram 9. viser at 41 ansatte og 12 ledere er positive til spørsmål. Bakgrunnsdata forteller at av de 12 ansatte som sier seg negative er 6 fremmedspråklige og 6 norske. Gjennomsnittstall er 2,49 for ansatte og 2,20 for ledere⁴⁴

Her er norske og fremmedspråklige delt i antall 20/21, for positiv skala. De som legger positivitet til grunn kan være de som bruker elektronisk rapportering ofte og dermed er mest fortrolig med dette. For de fremmedspråklige kan det være en annen grunn til å velge elektronisk. Her kan det velges mellom språk, norsk og engelsk, og pga. at papirutgave kun er på norsk kan elektronisk være det beste alternativet. Det er en forholdsvis stor andel både for helt enig og enig blant ansatte, og de som velger delvis enig kan være de som er usikre i forhold til sin identitet. Eller at papirutgave er den de kjenner best og kan benyttes anonymt. For ledere er det flest helt enig, men deretter er det en synkende profil. Dette kan virke noe motstridende i forhold til diagram 1 og 4.

Sett fra de som er negative, kan følgende årsaker legges til grunn. Manglende kompetanse på elektronisk rapporteringsverktøy, og frykt for å gjøre feil i rapporteringsprosessen eller at rapporten blir uforståelig kan være årsaker. Dvs. det trykkes send for tidlig og informasjon uteblir. Selv om fremmedspråklige og norske er delt kan språk også være en utfordring, noen snakker i stor grad kun sitt eget språk. Alle ledere er norsktalende noe som utelukker spørsmål om språk for denne gruppen. Også her anses uvilje som en mulig faktor.

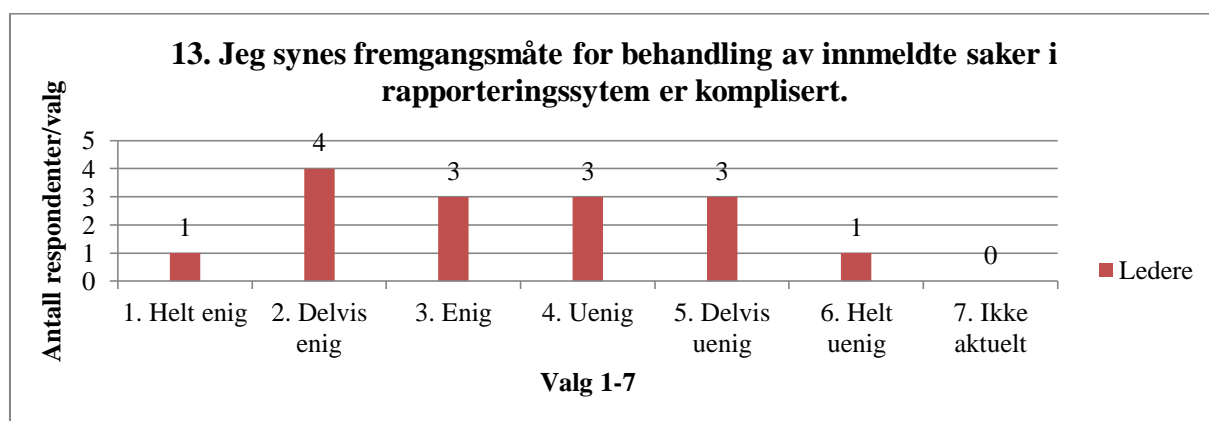


Diagram 13. viser at 8 ledere viser seg positive til spørsmål. Spørsmål har dermed forholdsvis lik fordeling og spredning om positivitet – negativitet. Gjennomsnittstall er 3,40 for leder⁴⁵.

⁴⁴ Standardavvik er beregnet til 1,50 for ansatte og 1,28 for ledere.

⁴⁵ Standardavvik er beregnet til 1,40 for ledere.

De som velger å benytte seg av positiv side i skala er de som mener fremgangsmåten er komplisert. Her kan det spores noe usikkerhet blant ledere om kunnskap vedrørende behandling. 1 leder hevder her helt enig, 4 velger delvis enig og 3 enig, noe som kanskje stemmer. Ut fra egne samtaler sammen med ledere over tid viser det seg at for noen fremstår skjerm bilde som noe uklart å arbeide i. Med uklart menes det at det ikke er entydig hvor tilbakemelding skal føres, skjerm bilde gir heller ingen umiddelbare og klare forklaringer på hvor en konklusjon og tiltak skal plasseres. Gruppen for enighet har et marginalt flertall og er til dels tvilende rundt spørsmål om komplisert.

Her kan god opplæring og noe økt bruk legges til grunn. Blant de som hevder uenige er det kun en som mener at rapporteringsverktøy ikke er komplisert, mens 3 stk. er uenige. Hos de 3 som velger delvis uenig, hersker det nok noe usikkerhet, men de har forsøkt å behandle. Behandling er enkelt i den forstand at all informasjon ligger på skjerm og en behandling kan starte direkte. Det er lett å innhente fyldigere informasjon pga. at rapportøren sin id er synlig. Det finnes to fordeler, det er lett å sende aksjoner til andre og motta, og en chate funksjon som er nyttig. Chaten gir her behandler muligheter til å diskutere rapporten med f.eks. melder eller andre som kan gi innspill av ulik art. Hele denne chaten blir en del av rapporten og lagres.

• Rapporteringsklima

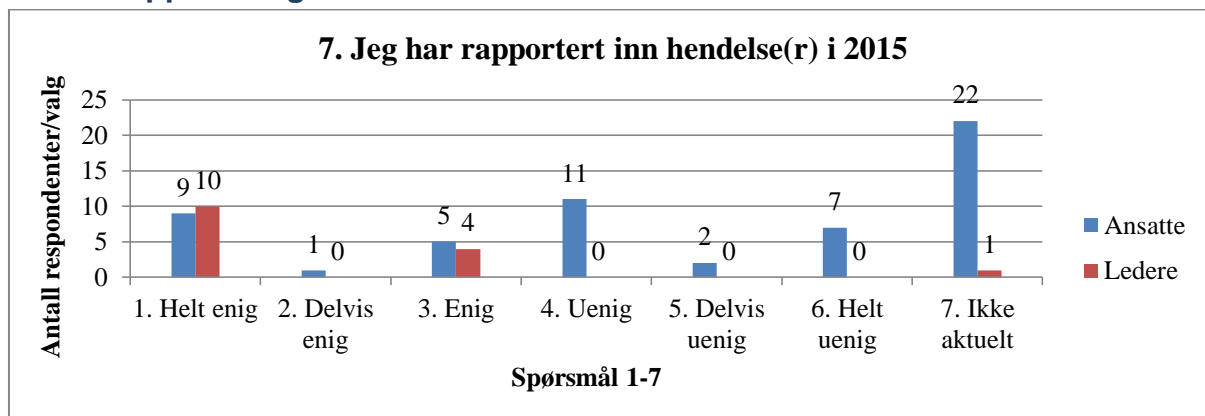


Diagram 7. viser at 15 ansatte og 14 ledere sier at de er positive og har rapportert.

Spredningen og profilen er noe ubalansert. Bakgrunnsdata forteller at av de 20 ansatte som sier seg negative er 10 fremmedspråklige og 10 norske. Gjennomsnittstall er 3,49 for ansatte og 1,57 for ledere⁴⁶

Her stilles et spørsmål som skiller respondentene noe. De som hevder å ha rapportert kan være de som ser på dette som positivt for seg selv og andre, og mener dette bidrar til økt sikkerhet. De rapporterer det de mener er viktig. De som oppgir delvis enig kan tenkes å ha rapportert noe som kanskje var en mindre hendelse og derav er noe usikre. Diagram 2, 4 og 5 viser derimot at det eksisterer en forståelse og kunnskap for dette tema. For ledere er det 14 som har rapportert hendelser, dette kan være pga. at de er mer bevist eller at de kjenner sitt ansvar og rapporterer av den grunn.

Det kan være ulike årsaker til at fordelingen for negative er slik som her. Ut fra tallene for de fremmedspråklige er det nærliggende å se på frykt for egen posisjon og språk, men det vises til samme antall norske som heller ikke har rapportert. Det kan være at hendelser er opplevd på avstand og at de vurderer det til at det er de som var nær hendelsen sin oppgave å rapportere, det kan også være at de ikke har opplevd noe som er en hendelse å rapportere. Det kan også være at noen rett og slett ikke ønsker å rapportere, disse kan det også være en del som valgte ikke aktuelt. Blant ikke aktuelt er 14 stk. fremmedspråklige. Her kan relevant informasjon fra HMS-ukene også trekkes frem som eksempel.

I HMS-ukene ble det avdekket at «uttrekk av anker» var forholdsvis vanlig. I forkant av HMS-ukene var det registrert ca. 10 lignende tilfeller.

⁴⁶ Standardavvik er beregnet til 1,78 for ansatte og 0,90 for ledere

Uttrekk av anker: *«forekommer i forbindelse med løfting av ulike betongprodukt, før betongen er tilstrekkelig herdet. For å kunne løfte et betongprodukt med kran støpes det inn anker av ulik type og antall, avhengig av vekt på produkt, dette gjøres mens betongen enda er bløt. Deretter skal betongen herde i x antall timer. Her er det flere forhold som påvirker herdeprosess, mest temperatur, og minus grader som forlenger herdeprosess betydelig. Dersom et løft foretas for tidlig resulterer dette i at anker slites ut av betong, dvs. betongen har ikke tilstrekkelig styrke til å holde sin egen vekt. Ofte skjer dette før produkt er løftet klar bakkenivå, skjer dette når produkt befinner seg i en høyde over bakken vil det falle ned».*

Når noe faller ned er dette definitivt en uønsket hendelse, og i følge diagram 2, hevder et flertall at de kjenner til hva som skal rapporteres. En tredje observasjon er også av interesse hentet fra HMS-uken. Av de tilfeller med uttrekk, var ca. 70-90 prosent av tilfellene med uttrekk ikke blitt rapportert (dette gjelder produksjonssteder der oppgavens spørreskjema ikke er blitt fremlagt). Dvs. at problematikken med underrapportering muligens er enda høyere totalt sett og at eksempelet gjelder bare denne ene konkrete operasjonen. Det er kjent at det forekommer frykt for reaksjoner etter rapportering spesielt fra de fremmedspråklige. Ser vi på spørsmål 11 for ansatte, kan også dette være en årsak til det lave antall rapporterte saker. Det er også en forholdsvis stor andel som velger å benytte seg av ikke aktuelt. Det antas her årsaker som språkutfordringer eller en uvilje til å rapportere.

Fra kvalitativ undersøkelse er det hentet ut to spørsmål, og følgende spørsmål ble stilt:

1. *Hvilke erfaringer tror du ansatte har med rapportering av hendelser og avvik (dine ord)?*

Informantene er noe delt i synet på hvordan spørsmål skulle besvares, men de samles rundt noen hovedpunkter som tillit, tilbakemelding og erfaring.

1. *har blitt bedre etter hvert, men før var det inntrykket dårlig. Men tror det er tilliten som ikke er god nok (stoler ikke på alle)*
2. *flesteparten rapporterer ikke inn saker pga. usaklige tilbakemeldinger som «får være grenser, kan ikke melde dette». Får heller ikke tilbakemeldinger*
3. *flesteparten har liten eller ingen erfaring med dette, og er opptatt av å gjøre rett, men det stopper der.*

2. Det skjer åpenbart mer enn det som rapporteres. Hva tror du er årsaken til det?

Her fremkom det noen svar som hadde likhetstrekk med forrige. Her la informantene til grunn egne tanker om frykt for reprimande, sure kommentarer og lite skjer i form av forbedringer.

1. Tungvint system å rapportere i
2. Usikkerhet rundt hva som skal rapporteres
3. Tenker at ting er ikke alvorlig nok.

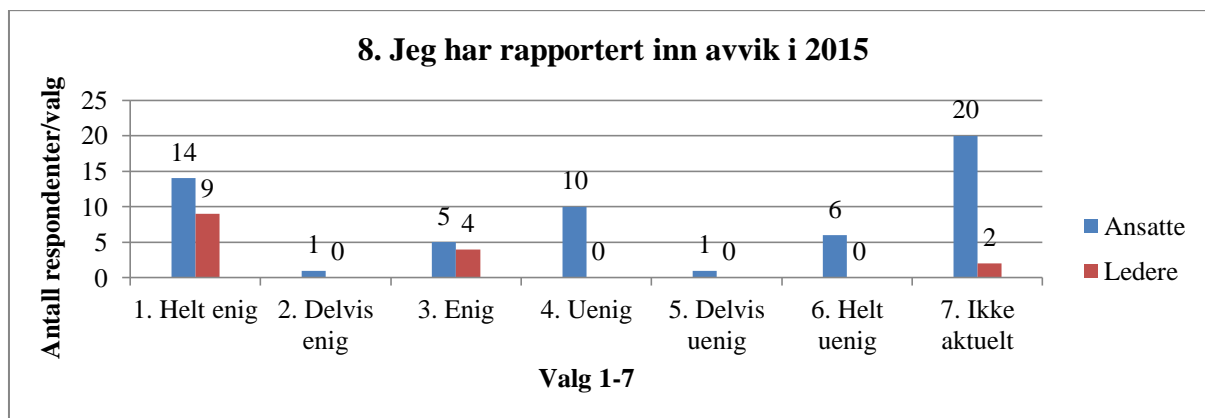


Diagram 8. viser at 20 ansatte og 13 ledere sier seg positive til spørsmål. Bakgrunnsdata forteller at av de 17 ansatte som sier seg negative er 9 fremmedspråklige og 8 norske. Gjennomsnittstall er 3,03 for ansatte og 1,62 for ledere⁴⁷.

Her ser vi noe av det samme som i spørsmål 7, og at en større andel respondenter velger kategorien «ikke aktuelt». Også her er det en større andel fremmedspråklige.

Det er 14 som er helt enige, noe som er en oppgang fra diagram 7. det kan vurderes til at disse også kjenner forskjeller på hendelse og avvik og derfor rapporterer avvik. Mens bare 1/3 velger enig. Delvis enig kan ha rapportert inn, men er usikker på om det var et avvik eller hendelse, men valgte allikevel å rapportere. Det kan også forekomme at en hendelse forekommer pga. at en prosedyre ble brutt. Ledere er samlet, bortsett fra 2 stk. Helt enig kan tyde på at disse har kjennskap til prosedyrer og hva som skiller hendelse og avvik og dermed ser og rapporterer avvik oftere.

Diagram 8. er forholdsvis identiske med diagram 7 her også, men en samlet reduksjon og muligheter for at dette er de samme respondentene må vurderes. Det er ulike grunner til at respondenter ikke rapporterer avvik. Her kan ulike kunnskaper til hva et avvik er, legges til

⁴⁷ Standardavvik er beregnet til 1,84 for ansatte og 0,92 for ledere.

grunn. Det foreligger ingen kjennskap til i hvilken grad ansatte har tilstrekkelig kjennskap til prosedyrer og lover. Dette er av stor betydning når avvik skal rapporteres, men det kan også være at det er usikkerhet på om det dreier seg om avvik eller hendelse. Under HMS-uken kom det noen få mindre antydninger på at prosedyrer var noe ukjent blant ansatte og at prosedyrer ikke ble delt ut, uttalelsene kom fra et par av de ansatte. I diagram 8. er det også her en betydelig del som benytter seg av ikke aktuelt, her var 13 fremmedspråklige. Hvorfor dette er usikkert, men det antas at disse heller ikke vil rapportere av ulike grunner.

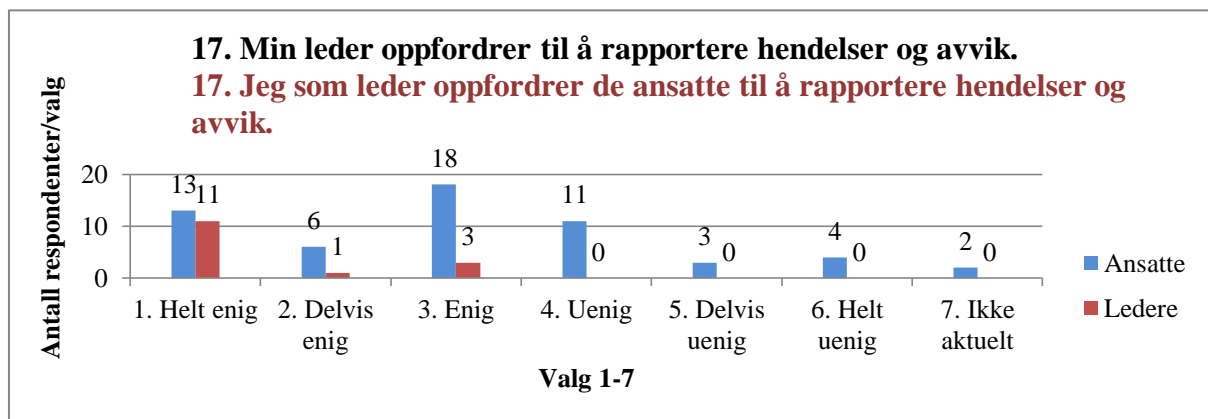


Diagram 17. viser at 37 ansatte og 15 ledere benytter positiv skalaen. Bakgrunnsdata forteller at av de 18 ansatte som hevder seg negative er 11 fremmedspråklige og 7 norske. Gjennomsnittstall er 2,95 for ansatte og 1,47 for ledere⁴⁸

Her sier 13 helt enig og hele 18 seg enig, i at leder oppfordrer. Dette tyder på at det oppfordres til rapportering. 6 er delvis enig. Dette kan oppfattes som at leder kanskje er noe utydelig i sin formulering og derfor delvis enig. Profilene er noe ulike, her kan tolkninger legges til grunn for hvorfor de velger som de gjør. Det kan være vesentlig å se på hvordan oppfordringer skjer, f.eks. en til en eller at oppfordring skjer i form av møter. Selv om det her foreligger at alle ledere velger positivt, kan det tolkes til at møter som holdes av andre ledere blir en del av deres synspunkt for oppfordring også. Ledere kan også føle seg forpliktet til å hevde enig som de gjør her.

De er noen som er negative til at ledere oppfordrer, dvs. at de hevder at leder ikke oppfordrer. Det kan det være slik at noen ledere ikke ønsker eller føler for å oppfordre. Men det forekommer kanskje noen som ikke har kontakt med sin leder så ofte. Det er 11 fremmedspråklige som inngår blant de som ikke har blitt oppfordret, og her kan språk legges

⁴⁸ Standardavvik er beregnet til 1,46 for ansatte og 0,81 for ledere.

til grunn. Oppfordring til rapportering kan fremlegges på norsk eller engelsk, men noen av de fremmedspråklige oppfatter kun deler av dette og den samlede forståelse uteblir. Noen ledere kan også ta det som en selvfølge at alle skal rapportere pga. at det er en plikt. Ikke aktuelt i dette er noe usikkert, mulig vedkommende ikke har meninger om dette spørsmål.

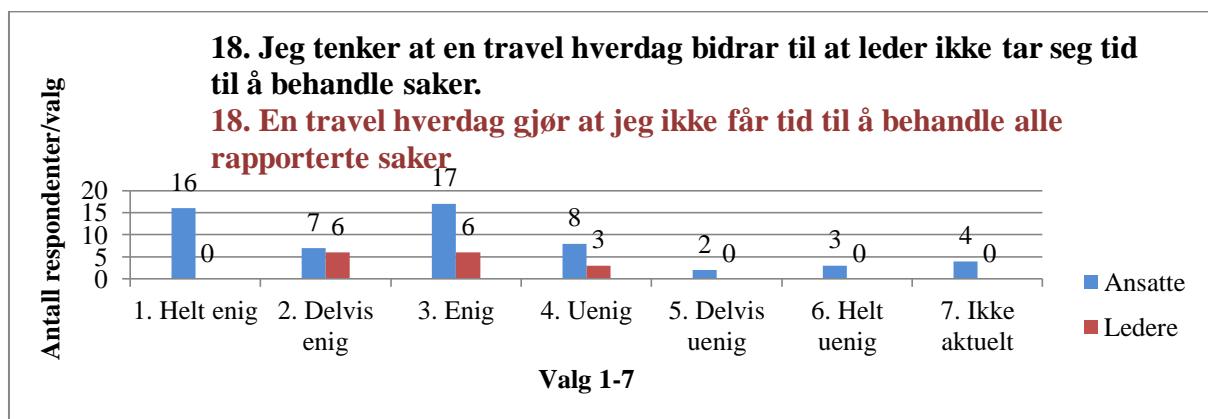


Diagram 18. viser at 39 ansatte og 12 ledere sier seg å være på den positive siden av skala. Bakgrunnsdata forteller at av de 13 ansatte som sier seg negative er 6 fremmedspråklige og 7 norske. Gjennomsnittstall er 2,66 for ansatte og 2,80 for ledere⁴⁹

Av de ansatte er 16 helt enig og 17 enige i at ledere ikke tar seg tid til å behandle saker pga. en travel hverdag. Dette samsvarer for delvis enig, med hva lederne selv hevder. Hva som legges til grunn for en travel hverdag er nok flere og ulike. Men det oppfattes slik at ledere har nok oppgaver til å fylle sine arbeidsdager. En leder kan derfor gjøre seg tanker om at han/hun måles etter det verdiskapende arbeidet som er inntektsbringende, ikke etter antall behandlede saker. Besvarelsene kan fortelle at ledere ønsker å prioritere sikkerhetsarbeid, men at tiden ikke strekker til og det verdiskapende arbeidet prioriteres. Det er 7 ansatte som velger delvis enig. Det antas her at noen kan mene at dette må ledere ta seg tid til, uten å vite noe om hverdagen til den enkelte.

Det er 8 av de ansatte som er uenig og 3 er helt uenige. Vi kan anta at denne gruppen er fornøyd med avvikshåndteringen. Dette kan være ansatte som mener at sikkerhetsarbeidet får den nødvendige prioritet, og ser at ledere prioritere sikkerhet. Det er også 3 ledere som mener at behandling av saker lar seg gjøre. Det er altså noe delt mellom ansatte og ledere, og det er helt ulikt hvordan den enkelte leder disponerer sine dager. Det foreligger ingen kjennskap til arbeidsmengden for de ulike ledere. Men det bør reflekteres over at det kun er 3 ledere som

⁴⁹ Standardavvik er beregnet til 1,43 for ansatte og 0,75 for ledere.

hevder at de har tid til å behandle rapporter. Dette kan ses på fra to sider. At arbeidsmengden er uforholdsmessig stor eller at det kommer flere rapporter enn det ledere klarer å håndtere på en tilfredsstillende måte. Ikke aktuelt antas å ikke ha noen mening her.

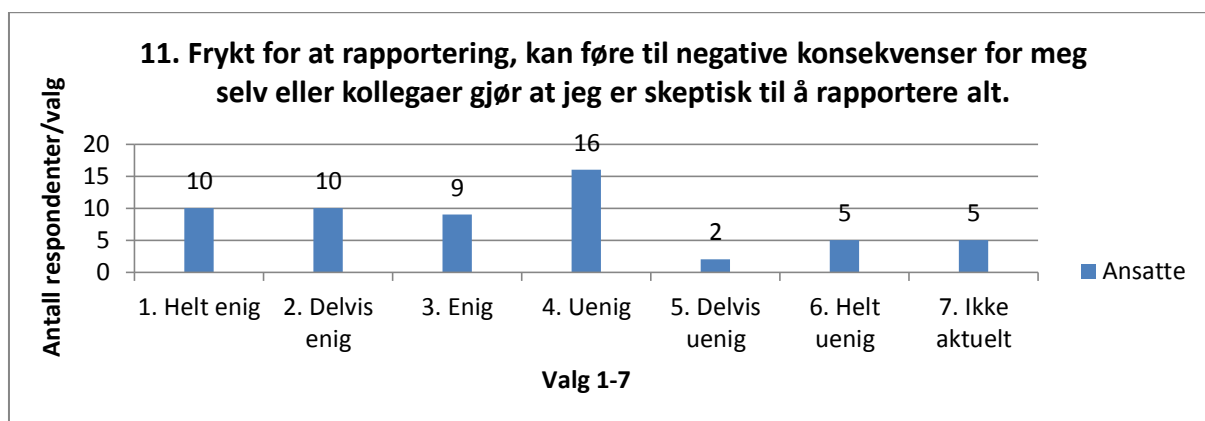


Diagram 11. viser at 29 ansatte hevder at de ser på frykt/konsekvenser i forbindelse med rapportering. Bakgrunnsdata forteller her at av de 29 som frykter er 17 fremmedspråklige og 12 norske. Gjennomsnittstall er 3,10 for ansatte⁵⁰.

Tallene viser at 10 helt enig og 9 er enig, og oppgir at de frykter at det kan forekomme tilbakemeldinger av negativ art om alt rapporteres. Det er her usikkert hvilke former for frykt respondentene ser for seg, men det kan være i form av negativ omtale, frykt for egen eller andres posisjon og stilling i bedriften. Kvalitativ undersøkelse underbygger dette i tre av besvarelsene: *usaklige tilbakemeldinger som «får være grenser, kan ikke melde dette», usikker og farlig (polsk informant) og koker ned til at navn blir brukt negativt, redd for sin posisjon.* Dette er i direkte forstand begge negative tilbakemeldinger og polsk informant ser på dette som noe som bør unngås. Det er 10 som velger delvis enig, her kan det vurderes til at det kan oppfattes som usikkert og ville gjerne unnlatt å rapportere noe. Frykt kan her sees på fra to sider, og komme fra både fra leder og kollega. Dersom det rapporteres at en kollega gjør noe ureglementert kan vedkommende som rapporteres se på dette med stor misnøye og f.eks. sette ut rykter om rapportør selv om rapportør har gjort et rett valg. I verste fall kan rapportør fryses ut av arbeidslag eller bedrift, dette kan skje både fra ansatte og ledere. Det å rapportere en kollega eller leder er det som oppfattes som vanskeligst å rapportere. Sett på et noe mer generelt grunnlag om konsekvenser kan noe av dette også vurderes i neste diagram.

⁵⁰ Standardavvik er beregnet til 1,51 for ansatte.

Det er hele 16 av respondentene som velger uenig og 5 som er helt uenig, dette kan være de som ikke anser frykt som et problem. Dette kan være «ressurs» personer eller personer som har støtte i ulike kretser eller ubevist som styrer ulike kulturer i bedriften. Mens de to som velger delvis uenige kan være noe usikre på hvilket utfall en kritisk rapport kan få for deres posisjon, men velger allikevel å levere. Men det kan også være at de kun rapporterer saker de kan stå inne for slik at spørsmål om frykt stilles til side. Ikke aktuelt kan relateres til de som aldri rapporterer og derfor ikke har noe å frykte.

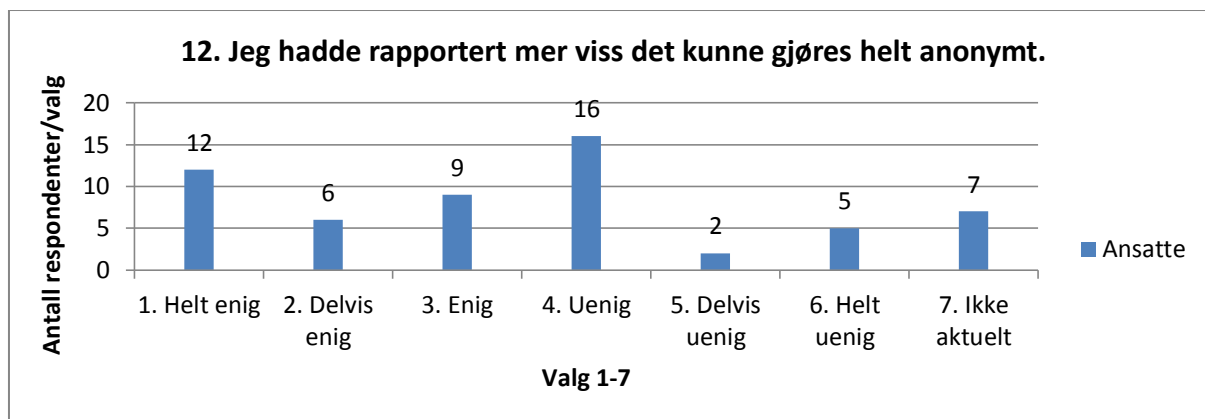


Diagram 12. viser at 27 hevder de kunne rapportert mer. Bakgrunnsdata forteller her at av de 27 som er positive er 14 fremmedspråklige og 13 norske. Gjennomsnittstall er 3,10 for ansatt⁵¹

Ulike former for frykt kan være relevant og avgjørende for om det rapporteres. I diagram 11 vises det til 29 som hevder at frykt var en avgjørende faktor når det skal rapporteres. I diagram 12, er det 12 som velger helt enig og 9 som velger enig, og mener her at de kunne rapportert mer om dette kunne gjøres anonymt. Det viser at det er en sammenheng mellom diagram 11 og 12. Det er i dette både fordeler og ulemper forbundet med at rapportør synliggjør sin id. Det er interessant at det forekommer så mange fremmedspråklige blant de som hevder enighet. Det kan forteller at de fremmedspråklige kanskje ser på rapporteringssystemet med noe blandet usikkerhet slik det fremstår nå. Når det er sagt så er det kun mottaker og annet utpekt personell som gis tilgang til rapportørs id. I den kvalitative undersøkelsen fremkom det følgende kommentar: *tror det er tilliten som ikke er god nok(stoler ikke på alle)*. Derimot er det fortsatt mulig å rapportere anonymt på papirversjonen som fortsatt er mulig. En ulempe med å føre på papir er at det hersker

⁵¹ Standardavvik er beregnet til 1,57 for ansatte.

usikkerhet til om informasjon føres inn i rapporteringssystem, spesielt når denne omhandler kritikkverdig informasjon. Det er også bekreftet fra ansatte på ulike steder at de skulle ønske det var mulig å rapportere anonymt. I HMS-uken ble det vist til en del innrapporterte saker, og ved en feil fulgte rapportørs navn med her – dette kom det en del kommentarer på.

Her er det hele 16 som sier seg uenig, samme som diagram 11, dermed har anonymitet mindre betydning for disse og de ser ikke på dette som et problem. Det er også 5 som har svart helt uenig. Noe mindre og dermed et fåtall er helt klar på at anonymitet har lite å bety. Det er sannsynlig at respondentene er de samme her som de i diagram 11, verdier er de samme. Dette kan være personer som er tydelige i hva de står for og ikke bøyer av for andre ved uregelmessigheter. Sett fra mottakers ståsted er det helt klart en fordel at rapportør synliggjør sin id og fører i elektronisk system, dette gir mottaker av rapporten mulighet til å innhente ytterlig informasjon om dette skulle være nødvendig. Ikke aktuelt antas å ikke relatere seg til denne problemstillingen.

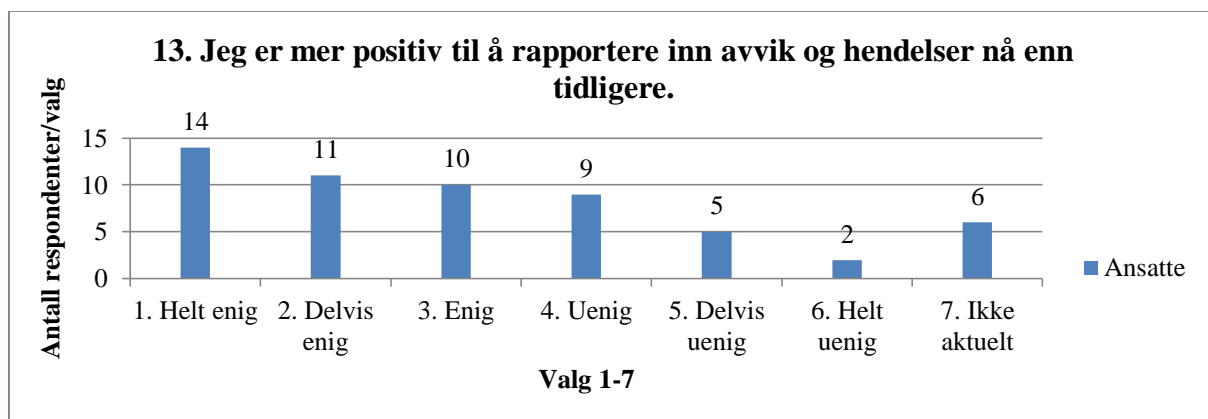


Diagram 13 viser at 35 av ansatte er blitt mer positive til rapportering. Bakgrunnsdata forteller her at av de 16 som er negative er 8 fremmedspråklige og 8 norske. Gjennomsnittstall er 2,73⁵²

Det vises til enighet blant ledelsen om at antall innrapporterte saker gradvis har økt etter innføring av nytt verktøy, noe som bekreftes i ledelsenes gjennomgang⁵³. Det er 14 ansatte som er helt tydelige på at de er mer positive nå enn tidligere, enig og delvis enig er krympende i antall. Rapporteringssystem forteller at det er sannsynlig at noen rapporter mer enn andre, slik vil det også være. HMS-uken kan være en medvirkende årsak til at flere er mer

⁵² Standardavvik er beregnet til 1,47 for ansatte.

⁵³ Ledelsens gjennomgang – årlig oppsummering og gjennomgang av fjoråret, HMS/KS, kunder, strategier, osv

positive nå, tematikken rundt rapporteringsverktøy er blitt tatt opp ved samtlige HMS-uker. Andre forhold som økende tillit kan gradvis ha endret seg i positiv retning. Dermed er det mulig at deler av de som hevdet uenig i diagram 12, har snudd til enig her. Det informeres daglig på infoskjermer om rapporteringsstatistikk, i form av nye rapporter, antall rapportert og antall behandlet. Det legges dermed til rette for økt bruk av rapporteringsverktøy.

De som fortsatt ikke er positive til å rapportere inn mer nå enn før, kan være de som allerede har hatt en dårlig opplevelse og som derav tar avstand eller det er de som hevder at ingenting skjer med rapporter. Det at det ikke skjer noe med rapporter kan være en medvirkende årsak til at det fortsatt vil være en del som er uenige. Det er 2 helt uenige og 9 som sier at de er uenige. Å peke på konkrete årsaker til dette er noe usikkert, men tillit og personlige årsaker kan også legges til grunn. De som er delvis uenige kan også være usikre på hva de skal velge pga. at det føles ok, men det er noe som skurrer. De som velger ikke aktuelt inngår sannsynligvis i de som ikke rapporterer eller kommer til å gjøre dette.

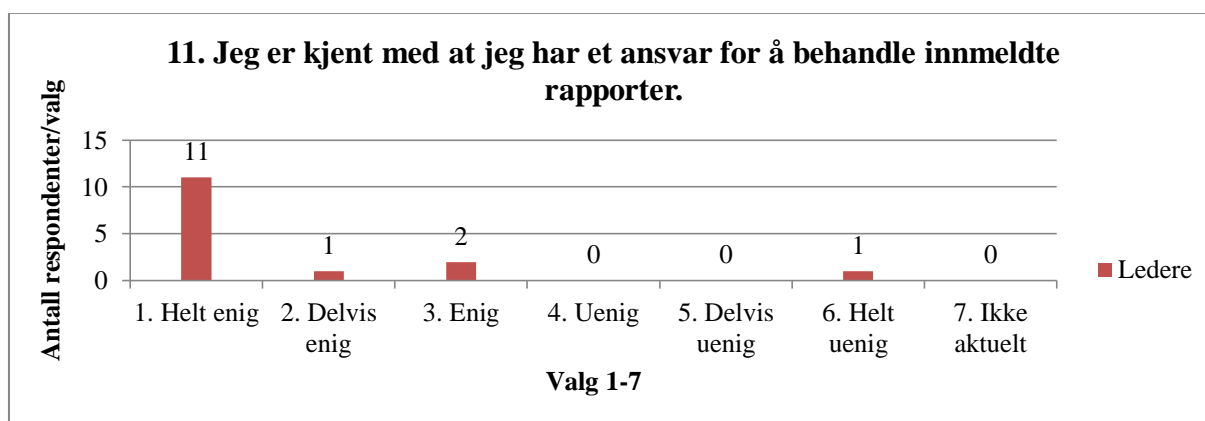


Diagram 11. viser at 14 av ledere er kjent med ansvar. Gjennomsnittstall er 2,06 for ledere⁵⁴

Det er en stor andel av ledere som tydelig kjenner sitt ansvar med helt enig. Det er utelukkende et positivt diagram. Spørsmålsformuleringen kan gjøre det sannsynlig at respondenter svarer positivt etter spørsmål, men det er ikke dermed sagt at handlingen stemmer overens med dette. Trekket linjer til diagram 10 for ansatte og ledere kan det tyde på noe varierende meninger i forhold til hva diagram 11 sier. Dermed kan ledere føle seg forpliktet til å svare slik de gjør. HMS-leder sender jevnlig ut purringer til respondenter i diagram når behandling uteblir, dette kan være en form for tydeliggjøring ovenfor ansvarlige. Fra kvalitativ undersøkelse fremkommer tilbakemelding som en mangelvare, men å behandle

⁵⁴ Standardavvik er beregnet til 1,51 for ledere.

tilsier ikke tilbakemelding direkte. Men logger rapportør inn er det mulig å se fremdrift på sak.

Det er kun en leder som hevder at vedkommende ikke kjenner dette ansvaret. Hadde leder ikke hatt dette ansvaret ville det naturlige valg vært ikke aktuelt. Her kan det være at leders leder ikke har fortelt om dette. Derimot velger en leder å ignorere dette ansvaret, vil etterhvert HMS-leder sende en purring. Ser vi derimot på diagram 12. er det en endring i profil, og helt enig kategorien har falt kraftig i forhold til diagram 11.

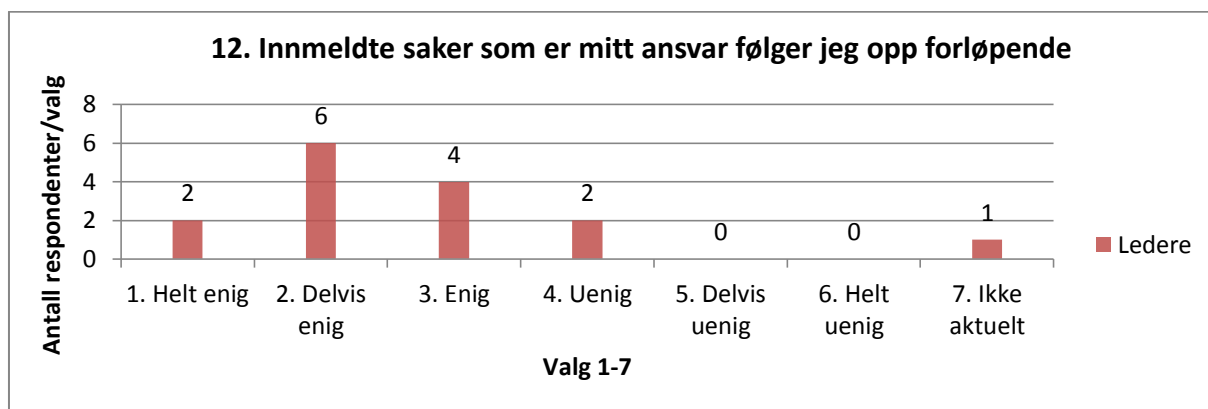


Diagram 12. viser at 12 av ledere hevder at de følger opp sine saker. Gjennomsnittstall er 2,43 for ledere⁵⁵.

Den positive siden er størst, men allikevel er det en brå nedgang på 81 prosent i helt enig kategori. Det er derav stor endring i profil fra diagram 11. Det er to ulike forhold som kan stilles til grunn her. Følge opp kan forklares til at leder evaluere sammen med ansatte, og gjør eventuelle endringer eller at leder utfører dette alene fra et kontor. Det er bare 2 som er helt kjent med ansvar. I kvalitativ undersøkelse ble det ved flere samtaler nevnt f.eks.: *det skjer jo ingenting, ser ikke noen synlige endringer*. Ledere er derfor ikke helt på linje med ansatte når de hevder seg på den positive skalaen. Sikkerhetskampanjer kan også her virke i positiv retning, samt at HMS-leder sender ut puringer til respondenter som ikke følger opp. Men det tenkes dithen at de som har et bevist sikkerhetsfokus også følger opp sine saker.

Det er kun 2 ledere som er uenige i påstand, dermed ikke følger opp. Ser vi derimot på diagram 18. en travel dag, er det noe som ikke stemmer. Her hevder 12 ledere at de ikke får tid til å behandle saker. Det kan være en sammenheng her mellom diagram 13. her var det

⁵⁵ Standardavvik er beregnet til 0,90 for ledere.

noen som mente rapporteringsverktøy var komplisert og 18. hvor ledere hevder tiden er en avgjørende faktor.

Respondent for «ikke aktuelt» kan være en som ikke har dette som et ansvar eller som ikke har fått tilstrekkelig innføring i sitt ansvarsområde og derav er ukjent med dette.

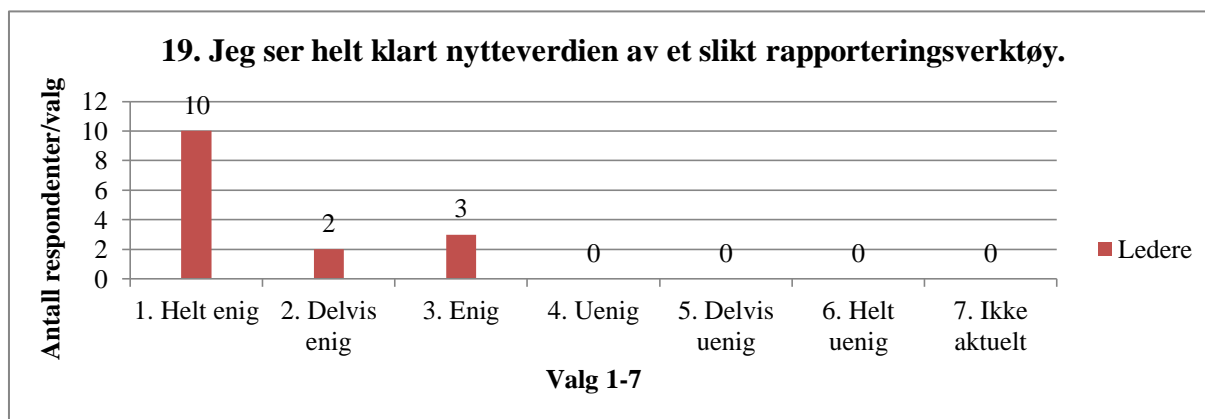


Diagram 19. viser at alle 15 ledere støtter spørsmål. Gjennomsnittstall er 1,94 for ledere⁵⁶.

Alle de spurte lederne stiller seg på den positive siden av enighetsskalaen. Når lederne hevder at rapporteringsverktøy har en nytteverdi kan det være flere årsaker til dette. Mulige grunner kan være at de ønsker informasjon om farer i deres ansvarsområde, men det kan også være at de ønsker innspill på mulige forbedringer. Det er den ene siden, mens den andre siden består av noe mer arbeid. I den forstand at informasjonen nå skal bearbeides og brukes i samråd med ansatte. Både av sikkerhets- og kvalitetsmessige hensyn er dette positive trekk for det videre sikkerhet- og kvalitetsarbeidet i bedriften. Men samlet sett det kan tyde på at det er en avstand mellom virkelighet og hva som er hevdet eller ønsket. Nytteverdien er innlysende men, men det forutsetter tillitsfull bruk. Og det hevdes følgende; *det er noe komplisert å arbeide i, arbeidsdagen er travel, jeg følger ikke opp saker.* Dette er utsagn som forteller noe om virkeligheten og at det er et misforhold mellom virkelighet og viser ønsket hverdag. Derimot stemmer profil i diagram 19 bra i sammen med profil i diagram 5 og 6 for leder. Alle 3 omhandler nytteverdi.

⁵⁶ Standardavvik er beregnet til 1,18 for ledere.

- **Tilbakemelding og medvirkning**

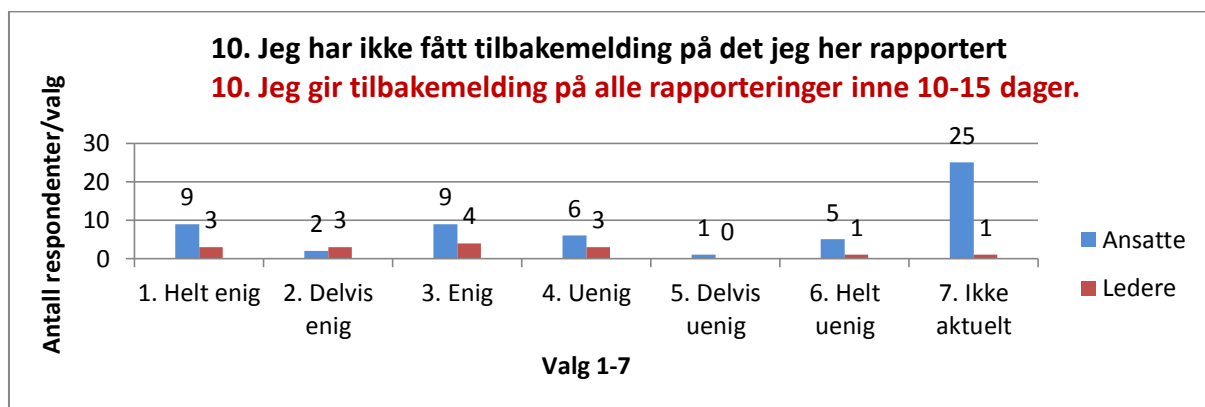


Diagram 10. viser 20 av ansatte og 10 av ledere som hevder på positiv skala. Bakgrunnsdata forteller her at av de 12 ansatte som er negative er 4 fremmedspråklige og 8 norske. Gjennomsnittstall er 3,09 for ansatte og 2,54 for ledere⁵⁷.

Her hevdes det med to ytterpunkter at det er 20 ansatte som ikke har fått tilbakemelding, mens det er 9 av ledere som hevder de gir tilbakemelding. Dette er i første omgang noe motstridende tall, men må sees på fra to sider Det ene er pga. at ledere forholder seg til en frist, noe ansatte ikke trenger å ta stilling til. Det andre er at ansatte må logge seg inn på bedriftens intranett for å få oversikt over sine rapporterte saker, samt hva som skjer med disse. Fra kvalitativ undersøkelse frem kommer det ved flere anledninger *manglende tilbakemelding*. Derimot viss ansatte ikke kjenner til at innlogging kreves kan dette skape noe ulike oppfatninger blant ansatte og derav ulike tall i undersøkelsen. Spørsmål og tall fra undersøkelsen i HMS-ukene tyder på at svært få gjør nettopp dette, *av 134 stk. er det 34 stk. som mer eller mindre aldri er inne, 26 svarer en sjelden gang og 26 gjennomsnittlig*. Det kan også være noe motstridende til diagram 1, hvor store deler hevder god opplæring. Den norske gruppen er større enn fremmedspråklige, men ikke mye. Dette kan ha sin forklaring i at norske andelen er større og rapporterer noe mer.

Det er 5 helt uenig og 6 uenig som hevder de får tilbakemelding på sine saker. Og en er delvis i oppfatningen om vedkommende har fått tilbakemelding. Men det viser også at det er 3 ledere som bevisst sier at de ikke gir tilbakemelding innen frist. Tilfeldigheter kan legge til rette for at disse gruppene møtes, men ikke i stor grad. At ledere ikke gir tilbakemelding kan

⁵⁷ Standardavvik er beregnet til 1,70 for ansatte og 1,08 for ledere.

være som følge av en travel hverdag. For ikke aktuelt finner vi samme antall her som i diagram 5 og 6, og omtrent de samme respondenter.

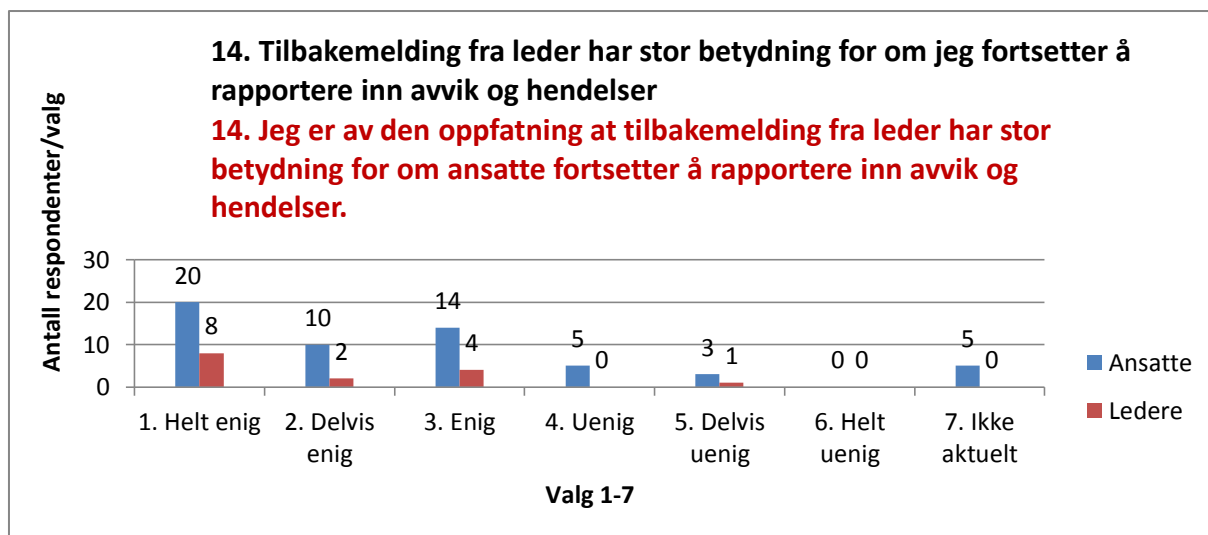


Diagram 14. viser at 44 ansatte og 14 ledere viser seg på den positive delen. Bakgrunnsdata forteller her at av de 8 ansatte som forholder seg til den negative delen er 6 fremmedspråklige og 2 norske. Gjennomsnittstall er 2,25 for ansatte og 1,93 for ledere⁵⁸

Det er 44 av de ansatte som mener at tilbakemeldinger har stor betydning for om de vil fortsette med rapporteringsarbeid, noe som sannsynligvis medfører riktighet. Her må tilbakemelding sees i sammenheng med vurdering som ble gjort i diagram 10, om innlogging. Ledere er også tydelige på at tilbakemelding er å se på som viktig, men igjen, ansatte må logge seg inn for å følge med. Det kan ligge en utfordring her? Tilbakemelding er en viktig bærebjelke i rapporteringsarbeidet. To ledere er noe mer usikre på om tilbakemelding spiller en rolle. Her kan det legges til grunn av leder informerer i møter.

Fra kvalitativ undersøkelse *folk har egentlig gitt litt opp pga. tilbakemelding uteblir. Må fysisk inn i systemet for å se.* Det er fortsatt et fåtall som velger å benytte seg av negativ skala, deriblant en leder som benytter delvis uenig. Igjen kan det være flere grunner til dette, og det kan vurderes hvilken avstand det er mellom en leder som velger delvis enig og en som velger delvis uenig. Hvilke prinsipper de legger til grunn? Det kan tenkes at leder vurderer det dithen at det skal rapporteres uavhengig av tilbakemelding. Blant de ansatte er det 5 som er uenig, er det mulig at de ser på tilbakemelding som unødvendig. En andel rapporterer gjerne uavhengig av om det kommer tilbakemelding eller ikke, delvis uenig kan være de som mener at ikke alt

⁵⁸ Standardavvik er beregnet til 1,22 for ansatte og 1,18 for ledere.

trenger å meldes i retur. Mens ikke aktuelt kan tenkes er de som ikke rapporterer og ikke trenger tilbakemelding.

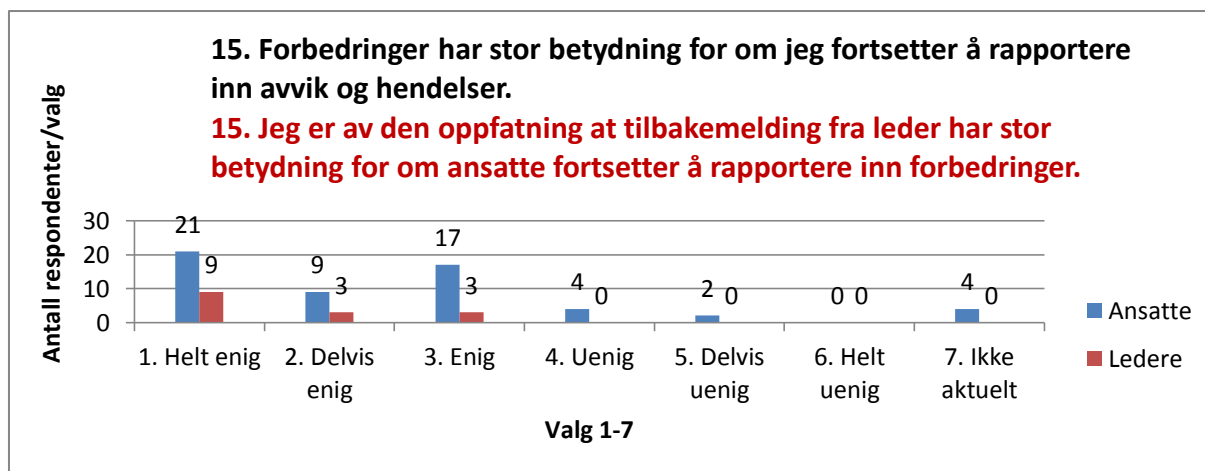


Diagram 15. viser at 37 ansatte og 15 ledere støtter seg til positiv skala. Bakgrunnsdata forteller her at av de 6 ansatte som er negative er alle fremmedspråklige. Gjennomsnittstall er 2,19 for ansatte og 1,60⁵⁹

En tilbakemelding er følgelig viktig, men at det skjer en forbedring eller forandring er tydeligvis noe annet. For ansatte er det hele 21 helt enig og 17 enig, 9 er noe usikre. Her bør diagram 5 og 6 sees i sammenheng med diagram 14 og 15. Profilene er utelukkende like og forteller at det er viktig for de ansatte at det skjer forbedringer som følge av rapportering. Kan ledelsen vise til at det faktisk skjer forbedringer som følge av en rapport har dette kanskje en enda større effekt på de ansatte enn gode tilbakemeldinger. Tilbakemeldinger og forbedringer er til en viss grad synonymt med å ta til følge. Fra kvalitativ undersøkelse kan følgende utsagn fremlegges; *synlige forbedringer uteblir, så lenge ingen skader seg går det fint, tiltak følges ikke opp*. Det er tydelig at forbedringer uteblir i større grad enn først antatt. Mye kan legges i forbedringer, men kort fortalt så kan det dreie seg om små rimelige forbedringer som er rettet mot å skape tryggere og enklere hverdager. I den skarpe enden finnes det masse kreativitet, men det må skapes engasjement og deretter gis tillit for å skape resultat. Lederne er også i stor grad enige om at dette har betydning for om rapportering av saker fortsetter å leve.

Uenig og ikke aktuelt delen er noe redusert i denne påstanden fra det foregående, noe som kan fortelle at disse kanskje har byttet til positivskala. Men det er fortsatt er fire som er uenige i at synlige forbedringer er viktig, delvis uenig er noe mer tvilende til dette og kan vurdere ulike

⁵⁹ Standardavvik er beregnet til 1,15 for ansatte og 0,80 for ledere.

tilfeller som grunner til å rapportere. Hva som legges til grunn er noe usikkert. Ikke aktuelt anses for ikke å rapportere.

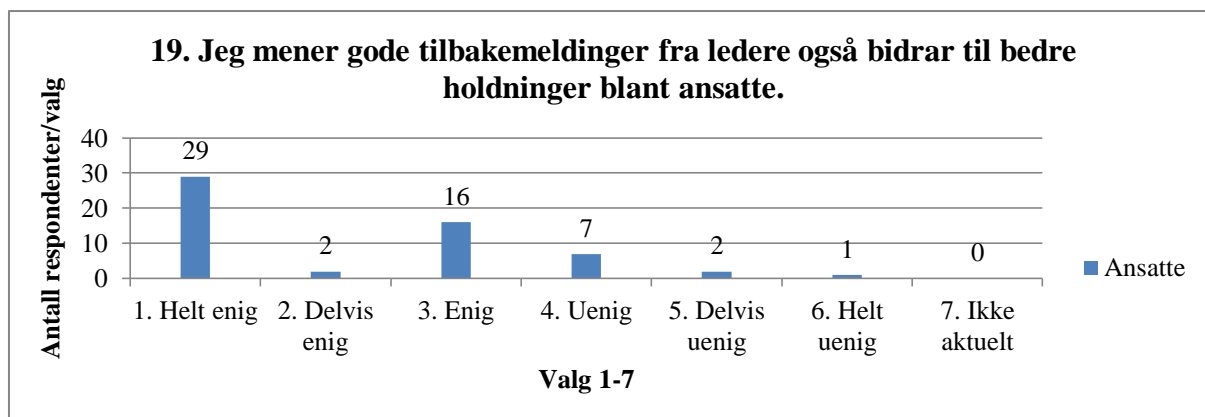


Diagram 19. viser at 47 ansatte hevder at gode tilbakemelding bidrar til bedre holdninger. Bakgrunnsdata forteller at av de 10 ansatte som sier seg uenig er 9 fremmedspråklige og 1 norsk. Gjennomsnittstall er 2,19 for ansatte⁶⁰

En stor andel, 29 helt enig og 16 enig hevder gode tilbakemeldinger fra ledere har betydning. Besvarelsene kan tolkes dithen at respondenter ser på tilbakemelding av generell art ikke bare i form av tilbakemeldinger på rapporter. Dvs. tilbakemelding på godt arbeid og når ting utføres etter utgangspunktet. Men det kan også være en indikasjon på at ledere ikke gir tilbakemelding om dette i tilstrekkelig grad, men i et håp om at undersøkelsen kan løfte dette til et bedret nivå. Noe som også kan sees i sammenheng med diagram 14 og 15. Gode tilbakemeldinger kan også ha en medvirkende faktor i medvirkningsarbeidet som det er et krav om(AML).

Det er ikke uten videre enkelt å si noe konkret om de som er negative her, men den fremmedspråklige delen er tydelig markert her. Det kan vurderes om fremmedspråklige har misforstått spørsmål her. Det er en noe underlig at så mange av de fremmedspråklige svarer negativt. God kjennskap til kultur kunne kanskje gitt noen ideer om dette. Det er en mulighet for at disse kanskje ikke mottar en tilbakemelding av positiv art om hvordan de f.eks. arbeider, men det synes underlig. Det kan vurderes om det foreligger misnøye med hvordan de eller andre behandles, det kan være i form av tillitsbrudd og at respondenter ikke stoler på hva ledelsen sier. Blant de fremmedspråklige kan det foreligge grunner om at de ikke sosialiseres nok i den norske kulturen, og derav føles seg noe på utsiden. Fra kvalitativ

⁶⁰ Standardavvik er beregnet til 1,36 for ansatte.

undersøkelse, fremkom det *at ansatte hadde dårlige holdninger, men at dette bedret seg nå*. Dette kan gi indikasjoner på at det sprer seg en positivitet som ikke har eksistert på samme måte før som nå.

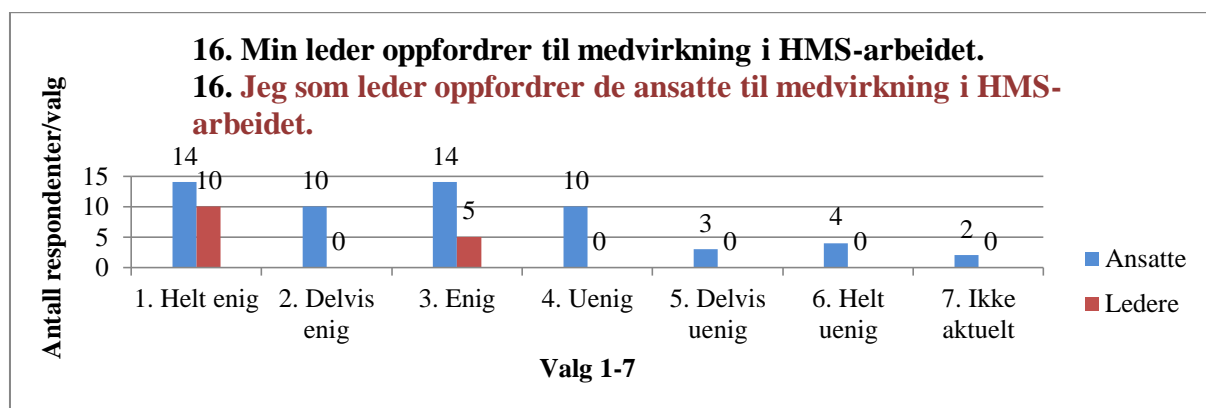


Diagram 16. viser at 38 ansatte og 15 ledere samles om den positive skala siden.

Bakgrunnsdata forteller her at av de 17 ansatte som er negative er 10 fremmedspråklige og 7 norske. Gjennomsnittstall er 2,82 for ansatte og 1,67 for leder⁶¹

Ledere er tydelige her og fordeler seg ulikt på helt enig og enig. Men her kan det forekomme ønsketall/valg fra ledere. Ser vi kun på tallene for ansatte kan det tyde på at ansatte føler seg inkludert i HMS-arbeid, men også at ledere gjør som de hevder her. Det er flere grunner som taler for at ansatte får medvirke i HMS-arbeid i økt grad. Ansatte kan komme med nyttig informasjon forutsatt at de gis tillit til dette. Informasjon kan være hvordan oppgaver skal utføres, hvordan arbeid kan sikrere bedre og hvordan arbeidsplasser bør utformes mer etter arbeiders ønske enn ledelsens ønske. Diagram 16. kan også sees i sammenheng med hva respondenter mener i andre diagram. Det kan være i form av hvordan ledere oppfordrer iht. diagram 5 og 6, i forhold til diagram 17 om å oppfordre til å melde hendelser og avvik, i sum kan dette bidra til at diagram 16 opprettholde sin positive grad av positivitet. Dermed får ansatte mulighet til å bidra i HMS-arbeidet, samt en større del av æren for gode arbeidsplasser tilrettelegges etter ansattes premisser.

Den fremmedspråklige gruppen representerer igjen flertallet for de som er negative til medvirkning, i tillegg har noen norske kommer til. Ledere kan se på språk som en barriere, da flere snakker dårlig både engelsk og norsk. En annen forklaring på dette kan være at enkelte ledere og ansatte kan ha ulike synspunkt på f.eks. løsninger på HMS-arbeidet eller at det

⁶¹ Standardavvik er beregnet til 1,49 for ansatte og 0,94 for ledere.

stilles for høye/lave krav til HMS etter ansattes mening. De fire som er helt uenige kan ha følgende bakgrunn for sine valg, innspill til ledere forkastes og ledere tar avgjørelser basert på egen kunnskap. Delvis uenig kan legge til grunn at de er noe usikre på hvordan tilbakemeldinger skal tolkes. Det er 10 som stiller seg uenige til at ledere ønsker de med i HMS-arbeid. De gis ikke muligheten eller blir tilbyd, men det finnes en mulighet for at disse ikke har noe daglig kontakt med ledere. Det foreligger nok noe ulike praksis her blant ledere også. I slike sammenhenger vil det også finnes som ikke ønsker å delta i medvirkningsarbeid, selv om det er et krav(AML), disse antas å være ikke aktuelt.

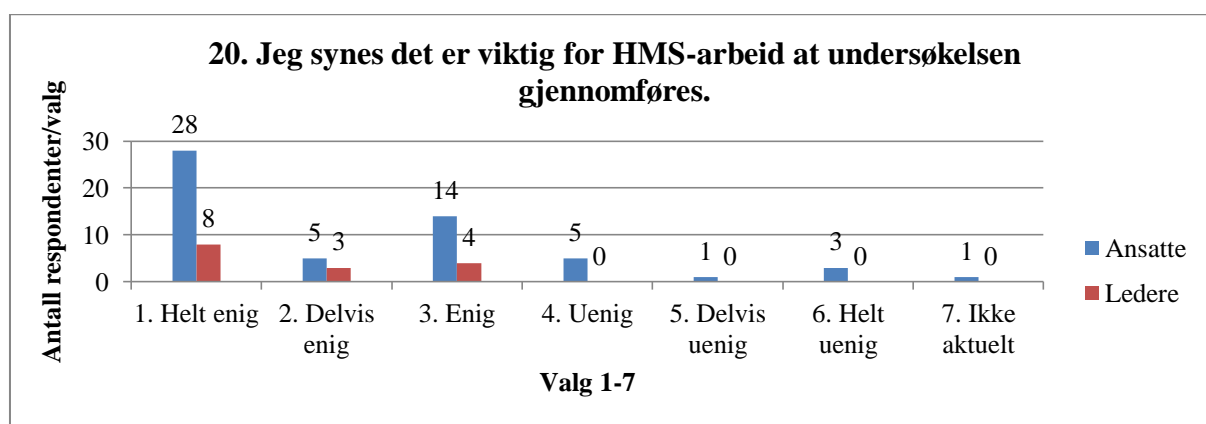


Diagram 20. viser at 47 ansatte og 15 ledere viser at de er positive til spørsmål.

Bakgrunnsdata forteller her at av de 9 ansatte som er negative er 8 fremmedspråklige og en norsk. Gjennomsnittstall er 2,20 for ansatte og 1,73 for ledere⁶².

Et samlet flertall både fra ledere og ansatte er positive til at det gjennomføres, og ser på det som et bidrag til bedriftens videre HMS-arbeid. Det kan også vurderes til at det eksisterer et engasjement omkring HMS-arbeid. En årsak til dette kan være at begge parter ønsker dette dokumentert for ledelsen. Hos ansatte og ledere er det kun en mindre del som er delvis enig, grunner til dette kan være at de er tvilende til hva som kommer ut av undersøkelsen eller om dette gir økt fokus på HMS. Noe som kan gi støtte i positiv retning, er undersøkelsen i HMS-uken der følgende spørsmål ble stilt til deltakerne. Er HMS-uken nyttig? Har svarte 82⁶³ prosent at HMS-uken var nyttig. Tall samsvarer med de positive tallene i diagram 20 i undersøkelsen for oppgaven. Tallene støttes også fra kvalitativ undersøkelse.

De som hevder at de er negative er 8 fremmedspråklige, og en norsk. Blant de fremmedspråklige fremkommer omtrent samme verdi som i diagram 19. Noe som tyder på at

⁶² Standardavvik er beregnet til 1,44 for ansatte og 0,85 for ledere.

⁶³ N=144

de fremmedspråklig kanskje stiller seg noe tvilende til bakgrunn for undersøkelsen, og mener dette er ukjent. Dette kan ha noe med kulturelle forhold å gjøre og hvilken tillit de gis til å delta, eller hvilken type sosialisering de er inkludert inn i. Dette kan vurderes som noe underlig, men samtidig er det i samsvar til andre undersøkelser som ser på fremmedspråklige arbeidere. Og det hører med til mindretallet de som mener at undersøkelsen ikke har noen betydning for HMS-arbeidet. Hva gruppen med uenige legger til grunn er noe usikkert. I forhold til kommentarer i HMS-uken var det også et tilsvarende lavt antall som mente at HMS-uken hadde liten nytte. En mulighet er at de som hevder å være negative til undersøkelsen, kan det være at de har deltatt på lignende undersøkelser som det ikke har kommet noe nyttig ut av.

I den kvalitative undersøkelsen ble det stilt spørsmål om informantene kunne svare på spørsmål om prosentfordeling i forhold til spørsmål i den kvantitative undersøkelsen og hvorfor de trodde fordelingene var slik. Dette kan danne et bilde av hvordan informantene kjenner forhold i bedriften og hvilket forhold de har til andre medarbeidere og i forhold til hvordan andre tenker.

Følgende spørsmål ble stilt:

- 1. I undersøkelsen(kvantitativ) ble det stilt spørsmål om undersøkelsen var viktig for HMS-arbeidet. Først, kan du gjette prosentfordelingen enig(84) – uenig(16)samlet? Og hvorfor tror du det er slik?*

I det første spørsmål om prosentfordelingen var det noe ulik spredning i prosenten, og det kan samles om tre prosentfordelinger. Her vises en oppstilling av hvilke svar informantene gav, 50-50, 30-70 og siste som består av ulike 80-20, 60-40 og en polsk informant som ikke ønsket og svare. Hva la så informanter til grunn for prosent fordelingen? Vi husker fordelingen slik den var i spørsmål 20, 84 prosent enighet– 16 prosent uenighet.

- 50-50: Usikker, men det kan tyde på at det er et viktig tema som må frem. Folk flest er beviste, men etter en stund gir folk litt opp. Har en følelse av at HMS-fokus er for dårlig og det viser at det er noe å ta tak i.*
- 30-70: det er klart at det er noe som skurrer. Har noe med kompetanse å gjøre og at det må være noe å ta tak i. Noen gir litt opp dette med HMS og bryr seg ikke.*

- *Variierende prosenter som skiller seg litt ut: Det må være noe som mange er misfornøyde med rundt om og det er mye å ta tak i. Undersøkelsen kan gjøre ting bedre. Alle vil at det skal være trygt, men ikke alle legger opp til dette. (Mangler uttalelse fra polsk informant).*

Ut fra tre undersøkelser som er utført et engasjement for HMS-arbeid og alle ønsker og jobbe sikkert og trygt.

9.2. Oppsummering av empiri

I det følgende presenteres en oppsummering av de viktigste resultater fra empiri. Empiri er fortalt etter tre hovedelementer: opplæring og forståelse, rapporteringsklima og tilbakemelding og medvirkning. Analyse av empiri avdekket på et tidlig tidspunkt et ekstra element som burde inkluderes. Det fjerde element er: språk. Det er ved flere anledninger blitt antydnet at språk fremkommer som en faktor til misforståelser, begrenset opplæring og manglende forståelse.

Språk

- ✓ Det er kjent at utfordringer vedrørende språk kan være en sentral faktor i sikkerhetsarbeidet. Språk menes i dette til å være en bakenforliggende faktor for at de fremmedspråklige kommer noe uheldig ut i den daglige sosialiseringen i HMS-arbeidet. Flere andre undersøkelser viser til lignende trender.
- ✓ Språkvansker kan derfor sees fra tre ulike perspektiv. Det ene er at flertallet av de fremmedspråklige kun forstår en mindre del eller ikke norsk, det andre -utvalg av de fremmedspråklige behersker engelsk i varierende grad. Det tredje er at en begrenset mengde norsktalende, sammen med noen fremmedspråklige kan fortelle at de faller av når undervisning/forelesning foregår på engelsk.
- ✓ Undersøkelse forteller at språk ofte kan være en avgjørende faktor for å ikke oppfatte eller evne å gjøre seg kjent med hvordan HMS praktiseres i Norge.

Opplæring og forståelse

- ✓ Opplæring og forståelse er to viktige tema som bygger på flere sammensatte elementer. Ulike språk er en tilleggs utfordring både for de med ansvar for opplæring, og de som skal læres opp, budskapet må formidles på en slik måte at budskapet gjøres forstått og vedkommende som formidler må forsikre seg om at dette er mottatt og forstått.
- ✓ Det er et tydelig flertall i de tre enighetskategoriene for spørsmålene i opplæring og forståelse. Men det er en usikkerhet å spore i spørsmål 4. hos de ansatte, med en forholdsvis lik fordeling blant fremmedspråklige og norske. Her er det også et flertall hos ledere, som hos ansatte, men for ledere forekommer det noen ulike profiler i de ulike spørsmål.
- ✓ Spesielt de fremmedspråklige kan komme noe uheldig ut her pga. språkutfordringer, fremmedspråklige svarer ofte ja(om de forstod). Her bør det stilles ledende spørsmål.
- ✓ Spørsmål 5-6 tyder på at de ansatte har troen på rapporteringssystem – forutsatt at ulike prinsipper legges til grunn.

Rapporteringsklima

- ✓ Flertallet av respondenter samles i stor grad rundt den positive delen av skala, for fremmedspråklige er det omtrent 10-12 stk. som forholder seg negative til spørsmål. Ledere er i stor grad positiv til alle spørsmål.
- ✓ Det er 3 spørsmål som utmerker seg for valg «ikke aktuelt». Spørsmål 7, 8 og 19, med henholdsvis 22, 20 og 25 respondenter.
- ✓ Det kan tyde på at frykt i forbindelse med rapportering er en reell utfordring, og må ses i sammenheng med ønske om anonymitet. Men ansatte er mer positive til å rapportere nå enn før.
- ✓ Ledere oppfordrer sine ansatte til å rapportere. Men antall rapporteringer er relativt lavt.
- ✓ Ledere svarer i stor grad positivt i forhold til de fleste spørsmål, men med noen variasjoner. På spørsmål om tilbakemelding flat profil(gj.snitt 3)

Tilbakemelding og medvirkning

- ✓ I flere sammenhenger blir det hevdet fra ansatte at tilbakemelding uteblir. Både i kvantitativ og kvalitativ undersøkelse.
- ✓ Ansatte er i denne kategorien forholdsvis tydelige på at tilbakemelding og medvirkning er noe som engasjerer og de ønsker mer av. Ledere er også tydelige på dette, og får støtte fra ansatte. Fremmedspråklige er noe mer tilbakeholdne, og viser noe skepsis. Kulturforskjeller kan legges til grunn.
- ✓ I stor grad ønsker alle å medvirke i en eller annen form, og ledere hevder at de oppfordrer til medvirkning i HMS-arbeid
- ✓ Det tyder på at et stort flertall i bedriften er opptatt av HMS-arbeid. Grunnlag for dette er kvantitativ og kvalitativ undersøkelse, samt undersøkelsen som ble gjennomført i HMS-uken. Her svarte omtrent 85 prosent av respondentene at HMS-arbeid var viktig.

10. Drøfting

I dette kapittelet drøftes empiri i lys av tidligere presentert teori. Empiri baserer seg på data innhentet i en kvantitativ hovedundersøkelse, derav kan det forkomme at nyttig informasjon uteblir. På grunn av at det ikke foreligger 100 % kjennskap til bakgrunn og hvorfor respondentene svarer som de gjør, her kan den kvalitative undersøkelse bidra med tilleggsinformasjon.

10.1. Sikkerhet i lys av opplæring og forståelse

Her drøftes det første forskningsspørsmål:

- *Hvilke faktorer påvirker opplæringsarbeidet, og oppnår ansatte og ledere tilstrekkelig forståelse gjennom opplæringsarbeid?*

Språk

I Ølen Betong praktiseres det i hovedsak opplæring på to språk, norsk og engelsk. Den kvantitative undersøkelsen tyder på at det forekommer sikkerhetskulturelle forskjeller mellom fremmedspråklige og norske, både i form av språk og opplæring til f.eks. HMS. En undersøkelse fra Fafø støtter dette med, at det er et overveldende flertall av norske bedrifter som mener at østeuropeiske arbeidere har et behov for opplæring i norsk HMS (Polonia 2011). I oppgaven vises det til at fremmedspråklige, dvs. at polske og litauiske respondenter inngår samlet som fremmedspråklige. Dette kan gi et uklart bilde av eventuelle variasjoner blant disse respondentene. Videre er det ingenting som tyder på vesentlig ulike språkferdigheter blant polske eller litauiske, når det kommer til språk som norsk og engelsk. Ingen av undersøkelsene stiller spørsmål direkte mot ulike språkutfordringer, men en del av besvarelsene kan tolkes til at språkproblemer forekommer i flere av spørsmålene i undersøkelsene.

Forståelse av opplæring hevdes å være noe annet. Med forståelse vil det si at vedkommende har forstått budskapet og har mulighet for å omsette dette i en praktisk hverdag. Forståelse kan også forklares til at instruktør har forklart dette på en god, åpen og forståelig måte slik at ansatte har kunne forstå og forklare i etterkant.

Fremmedspråklige

Her kan vi blant annet se på forskrift om organisering, ledelse og medvirkning og § 8-1, som er et førende krav: *opplæringen skal gis på et språk som arbeidstaker forstår, og dette skal*

gjentas om nødvendig. Og Internkontrollforskriften peker på § 5 nr.6, *bedriften skal kartlegge farer og problemer og på denne bakgrunn vurdere risiko*. Mangelfull opplæring og forståelse i opplæringssammenheng pga. ulikt språk har vist seg å være en betydelig utfordring, sett i sammenheng med arbeidsinnvandringen de siste årene, dette er noe som øker faren for misforståelser(Kaufmann & Kaufmann 2015).

Det er flere av bedriftens fremmedspråklige som behersker norsk og engelsk forholdsvis dårlig, mens flere behersker engelsk, er det kun et fåtall som behersker norsk. Tall fra kvantitativ undersøkelse tyder på at flere av de fremmedspråklige savner god opplæring. I flere av tilfellene kan vi her peke på språkproblemer i kommunikasjonssammenheng, og det er kjent fra HMS-uke at språkproblemer var fremtredende. Arbeidstilsynet peker på ulike organisatoriske faktorer for ulykker. Her fremheves faktorer som kommunikasjon, kompetanse og opplæring til å være noen av de bakenforliggende årsaker til ulykker innen industrien i perioden 2009-2014(kompass 2015). Fra den kvantitative undersøkelsen er det omtrent 1/3 av fremmedspråklige som sier at de ikke har fått god opplæring og forståelse, og språk legges til grunn. Også en polsk arbeider ble spurt(kvalitativt) om han hadde fått god opplæring, her svarte informant negativt(frykt var tydelig). Dette samsvarer med Friberg & Eldring sin undersøkelse, som peker på at 34 prosent av de polske informanter i undersøkelsen Polonia svarte at de ikke kunne noe norsk. Mens 29 prosent kunne noe norsk(Polonia 2011).

Kvantitativ undersøkelse viser at det er 2/3 som sier at de har fått god opplæring. Hvilke kriterier fremmedspråklige legger til grunn i dette er noe usikkert, men det kan være ulike grunner til dette. Her pekes det på følgende, en lokasjon i bedriften skiller seg ut med bedre oppslutning om undersøkelsen, her drives det også noe frivillig norsk opplæring. Norsk undervisning kan her medvirke til at 2/3 sier de har fått god opplæring, dvs. at undervisning påvirker antallet i positiv retning.

Derimot svarte de fremmedspråklige noe over forventet på spørsmål om rapporteringsverktøy kunne bidra til en tryggere arbeidsdag og bedre læring. Her oppgav 3/4 av de fremmedspråklige at rapporteringsverktøy kunne bidra til både tryggere arbeidsdager og bedre læring for bedriften. Noe som kan sees i sammenheng med Polonia undersøkelsen, her hevdes det at nesten alle polakker mente inspeksjon fra arbeidstilsynet hadde en positiv virkning(Polonia 2011). Tatt i betraktning at det foreligger dårlig opplæring hos 1/3, kan det i

en større sammenheng også gi indikasjoner på at de fremmedspråklige er opptatt av sikkerhet og læring, men visse forutsetninger må legges til grunn.

I forhold til språkproblemer kan ikke all skyld legges på de fremmedspråklige. Det kan også stilles spørsmål til hvordan norske ledere praktiserer dette. Det er en kjent sak at også ledere har varierende engelsk kunnskaper, og i kombinasjon med begrensede engelsk eller norsk kunnskaper hos fremmedspråklige kan dette gå i ulike retninger. Instruktør blir i opplæring nødt til å gjøre noen valg basert på de fremmedspråkliges tidligere kunnskaper, ferdigheter og forutsetninger (Manger & Wormnes 2015). Har ikke instruktør denne kunnskapen fra før må instruktør forsøke å danne seg et bilde av dette, og etterpå forsikre seg om at vedkommende har forstått opplæringen. Her er det viktig å stille de riktige spørsmål. Stilles det spørsmål om innholdet i opplæringen er forstått vil det være sannsynlig at den fremmedspråklige vil svare ja. Instruktør må derfor kreve at fremmedspråklig gjengir deler av innhold i opplæring. Noe som vil avdekke om opplæring er forstått og misforståelser eller ikke forstått kan rydde opp i.

Norskspråklige

Kvantitativ undersøkelse omhandler en større andel norske enn fremmedspråklige, noe som også er gjeldende for kvalitativ undersøkelse som benytter seg av åtte norske informanter mot en fremmedspråklig. Tall fra kvantitativ undersøkelse forteller at flertallet av de norske sier at opplæring er god, dette fremkommer også i kvalitativ undersøkelse. Men noen norske, omtrent 20 prosent hevder at opplæring ikke er god nok. Her kan det foreligge andre grunner enn språk. Men norske ansattes kunnskaper i forhold til engelsk bør her nevnes, da engelsk ofte er et språk det blir kommunisert på både på arbeidsplass og på informasjonsmøter. I den forstand, hvor god er kommunikasjonen mellom fremmedspråklige og norske i det daglige arbeidet, og hvor godt kommuniserer ledere med fremmedspråklige. Hvor god denne dialogen er, sier dessverre undersøkelsen ikke noe konkret om, men det kan tyde på at dette ikke er optimalt blant noen. Det tyder også på at ledere benytter seg i størst grad av norsk som hovedspråk og engelsk når dette er nødvendig for opplæring, og i den grad ledere føler seg fortrolig med dette.

Da HMS-uken ble gjennomført, ble det på en lokasjon forelest på engelsk. I etterkant kom det kommentarer både fra de norske og fremmedspråklige at de hadde problemer med å følge med, fordi de ikke forstod. Dette viser at utfordringer vedrørende språk kan sees på fra flere sider. Dermed kan det stilles spørsmål om opplæringsarenaer bør deles mellom de ulike

språkgruppene, fordi ulikt språk bidrar til at misforståelser blir mer fremtredende i en blandet samling. Det samme fremkom i forelesninger der kun norsk ble brukt som forelesningsspråk, her forstod de fremmedspråklige i enda mindre grad.

For ledere opplever storparten av lederne at opplæring er god, dette pga. at dette utføres av andre norske ledere. Men det forekommer et fåtall som hevder at dette ikke er godt nok. Det kan videre sees på som uheldig at ledere hevder å ikke ha tilstrekkelig kunnskap. Ledere bør med bakgrunn i sin posisjon ha økt kunnskap om dette. Noe som igjen kan bidra til at ledere vegrer seg for å lære opp egne ansatte.

Generelt om Opplæring og Forståelse.

Hvorfor sier et barn - du først, jeg etterpå? Utgangspunktet for dette er at de ikke er sikre på hvordan, og vil se hvordan andre gjør dette først. Å observere andre må ses på som en arena for læring. Undersøkelsene kartlegger ikke i hvilken grad ledere foretar en til en undervisning med ansatte. Derimot er dette gjennomført for ledere, men det vites ikke i hvilket omfang og hvilke erfaringer ledere har med dette. Men besvarelser fra kvantitativ undersøkelse viser at ledere er delte i synet på hvor *god opplæring de har fått når det kommer til å behandle saker i rapporteringssystem.*

For de ansattes har en stor del av bedriftens opplæring/undervisning foregått i forbindelse med større samlinger. Å stille spørsmål i større samlinger kan for noen fremstå som ubehagelig og unngås. Dermed kan deltakere sitte igjen med en uvisshet om hvordan dette var. Samlinger med en større mengde mennesker bidrar til refleksjon og læring, men likevel er dette å oppfatte som en av de dårligste former for felles læring (Levin & Klev 2002). Noe som kan gi en indikasjon på at besvarelser fra den kvalitative undersøkelsen til en viss grad stemmer. I undersøkelsen fremkom det fra flere informanter at, *det ikke var mulig å prøve der og da, men flere hadde deltatt på møter og i store samlinger.* Levin & Klev peker videre på noen viktige elementer for at ansatte skal føle tilfredshet i læring. De ser på variasjon, læring, utvikling og trygghet som viktige elementer i ansattes hverdag (ibid. 2002). Informanter fra kvalitativ undersøkelse viser også til, *dårlig tilrettelegging for opplæring og noe vanskelig.*

Tilrettelegging av arenaer for læring er ofte en utfordring for ledere, og kan sees på som en form for ubevist maktbruk, f.eks. pga. økonomiske grunner. I den forstand at store møter sparer ledere for flere små møter. De som deltar på opplæring kan føle begrensede muligheter til interaksjon, noe som bestemmes av de forskjellige særtrekk ved valg av arena (ibid).

Derimot hevder et stort flertall blant norske og ledere forståelse for at rapporteringsverktøy kan være et nyttig hjelpemiddel til en tryggere hverdag også som læringsplattform. Dette er i samsvar med hva de fremmedspråklige mente om samme spørsmål.

I forbindelse med ledelsens gjennomgang jan. 2016 ble informasjon om data innhentet fra HMS-uken gjennomgått. Her ble det besluttet at det skulle gjennomføres nye runder med opplæring av norske og fremmedspråklige ansatte. Ved gjennomføring av ny opplæring bør Levin & Klev synspunkt om å unngå store samlinger legges til grunn.

Ser vi på positive og negative sider ved opplæring og forståelse av f.eks. rapportering, har Kaufmann & Kaufmann en interessant vinkling på dette som kalles *operant læring*(2009). Dvs. mennesker kobler sammen en handling med de konsekvenser den medfører. Det kan forklares i følgende eksempel: noen vil unngå eller vil ikke lære å rapportere hendelser/avvik pga. at de ser på de mulige negative tilbakemeldinger som konsekvenser av å kunne dette. Motsatt vil dette bli at rapportør får skryt og status av å rapportere. Dermed fortsetter de å rapportere.

I lys av effektive læringsformer hevder Alteren m.fl. om at bedriften skal få det beste ut av læringen må denne foregå i trygge omgivelser med et åpent samspill med andre, og det som læres må oppfattes som meningsfullt og umiddelbart nyttig(2004). Dette appellerer også til mindre og mer intime læringsarenaer. Det som Alteren m.fl. her sier er at store samling kan føles utrygge både i form av språk og frykt for å gjøre feil. Da appellerer gruppearbeid til større læringseffekt, noe som også ble bekreftet i undersøkelsen som var laget for HMS-uken. Det ble her gjennomført gruppearbeid, med utgangspunkt i Bow-Tie modellen hvor deltakerne skulle ut å finne feil, mangler og avvik. Deretter skulle deltakere plassere funn i Bow-Tie modellen. Her svarte 127 stk. av 138 stk. at dette oppfattes som nyttig.

10.2. Sikkerhet i lys av rapporteringsklima

Her diskuteres det andre forskningsspørsmål:

- **Hvilke faktorer påvirker rapporteringsarbeidet blant ansatte og ledere?**

Rapportering av hendelser og avvik er to viktige elementer for å oppnå en god sikkerhetskultur i bedriften (Reason 1997). Rapportering gir ledere en mulighet til å lære om ansattes adferd og rutiner, men også hvilke arbeidsrelaterte faktorer som innebærer risiko. Ledelsen må være tydelige på at alle skal rapportere inn fare, hendelser og avvik av ulik art inn i rapporteringssystem, da er det mulig å danne seg et bilde av situasjonen, og gjøre eventuelle tiltak. Uten blir det vanskelig. Dekker (2012) peker på at frivillig rapportering i noen tilfeller kan sees på som uheldig for rapportør. Et eksempel fra kvalitativ undersøkelse kan legges til grunn her, *får være grenser, kan ikke melde dette*. Slike tilbakemeldinger undergraver tilliten og sprer frykt i organisasjonen.

Det antas at det forekommer et avvik mellom reelle hendelser/avvik og det som blir innrapportert.

Rapporteres hendelser og avvik?

Tidligere ble det kartlagt at store deler av ansatte og ledere var positive, selv om det var noen som var negative i opplæringssammenheng. 2/3 inkl. ledere sier at de hadde fått god opplæring i hva som skulle rapporteres. For rapportering av hendelser og avvik ser vi derimot et annet bilde bli synlig. Her behandles diagram 7 og 8 samlet.

Blant de ansatte fremkommer det en tydelig nedgang i den positive skalaen. I analysen ble det trukket frem ulike forklaringer for å rapportere og for ikke å rapportere. For de som valgte å rapportere (50 %) ble det blant annet trukket frem økt bevissthet og at dette var viktig for seg selv og andre, men også at noen rapporterte saker av mindre alvorlig karakter. Dette er i tråd med hva Dekker (2012) trekker frem om rapportering. Rapporter er medarbeidernes bidrag til ledelsen, for å unngå gjentakelser. Det er viktig at respondentene gis tillit og identitet beskyttes. Her kan også Dekkers syn på rapporteringsverktøyets tilgjengelighet og at det er godt tilrettelagt for rapportering legges til grunn. Noe som er i tråd med hva flere informanter hevder. Et tilbakeblikk på diagrammene for opplæring tyder på at det kan være en kobling mellom diagrammene her, og handling i form av det som rapporteres. I dette bør leders

oppfordring også tas med i betraktning. Omtrent 2/3 av ansatte hevder at ledere oppfordrer til å rapportere inn hendelser og avvik.

Fra den kvalitative undersøkelsen fremkom det flere interessante synspunkter på hva mangelfull rapportering kunne føre til, her var alle ni informantene tilnærmet enige. Her fremkom det blant annet informasjon som; *ledelsen mister verdifull informasjon, skader på personell og materiell som fører til økonomiske konsekvenser, feil og farer forblir og kan utvikle seg til en større ulykke, får ikke frem mulige forbedringer, problemer skjules og desto farligere*. Dette tyder på at informantene kjenner til konsekvenser ved ikke å rapportere. Det må det åpnes for at flere av informantene her også kan være enige på den positive skalaen for spørsmål om opplæring og forståelse. Men de velger allikevel å ikke rapportere.

Det er individuelle forskjeller mellom fremmedspråklige, men også norske. I analysen ble det også trukket frem ulike alternativer for ikke å rapportere. For de fremmedspråklige anses språk som en medvirkende årsak, men også frykt for egen posisjon og stilling. Flertallet av de fremmedspråklige ser på rapportering som noe som helst bør unngås. Dette kunne den polske informanten bekrefte i kvalitativ undersøkelse, med følgende: *usikker, men dette er farlig*. En lignende kommentar fremkom fra to fremmedspråklige under HMS-uken, *å si fra er noe du bare ikke gjør*. Dette samsvarer med at utenlandske arbeidere er redde for å melde inn (Wasilkiewicz 2014 etter Guldenmund et.al 2012).

Kvalitativ undersøkelse, om hva ansatte trodde andre mente om rapportering. *Hvilke erfaringer tror du andre ansatte har om rapportering av hendelser og avvik?* Spørsmål retter seg til teorier både fra Reason og Dekker om rapporterende kultur. For å oppnå en rapporterende kultur må ulike elementer inngå, deretter er det mulig å oppnå en rettferdig kultur. Som analysen for diagram 7 og 8 legger til grunn er det flere punkter som taler imot Reason og Dekkers prinsipper. Dekker(2012) peker på fire viktig argument som ivaretar rapportørs tillit til ledelse og system. Jeg velger å se på tre komponenter her. 1. *Hva vil skje med rapporten?* Det hevdes fra informantene at ingenting skjer med rapporter som blir levert, dvs. synlige forbedringer er små og rapporter tas ikke til følge. 2. *Hvem vil se rapporten?* Det fremkommer ingen konkret informasjon om dette. Men det kan pekes på følgende. Her vil rapportens innhold også være av store betydning. Men peker rapporten på noe kritisk som er sagt eller gjort av medarbeider eller leder kan spørsmålet være av relevans. Noe som i etterkant kan bli treffende for nr. 3. *Vil rapporten utsette meg, min karriere eller kollegaer for noen form for fare?* Her fremkommer det noen flere argumenter fra informanter, som taler for

å ikke rapportere. Frykt for at leder/andre skal slå tilbake med f.eks. kommentarer. Redd for å få kjeft. Koker ned til at navn blir brukt negativt og redd for sin posisjon. Dette er informasjon som kan ha relevans for «*hvem får se rapporten*». Her kan tredje punkt fra Reason(1997) trekkes frem som mer dekkende, *mottaker av rapporten må være separat fra den myndighet som har autoritet til å ilegge disiplinære reaksjoner eller straff*.

Avslutningsvis, her er alle kommentarer som er av negativ karakter og som undergraver arbeidet med å bygge tillit. Dette er kommentarer som må ses i sammenheng med kvantitativ undersøkelse for å danne et noe større bilde.

Ansattes frykt, anonymitet og mer positiv nå.

Omtrent 1/2 av de ansatte ser på frykt og anonymitet som avgjørende for ikke å rapportere. Frykt for noe eller tillit til noe, kan ses på som forholdsvis ulike element og brukes ofte i forbindelse med HMS og sikkerhet. Frykt i form av negative konsekvenser etter rapportering kan defineres slik. Frykt er et objekt ved at følelsen er forårsaket av en reell trussel(Kaufmann & Kaufmann2009). Det kan forklares til at ansatte ser på mottakeren som den reelle trussel på bakgrunn av innhold i rapporten. Tillit til å rapportere kan defineres slik. Rapportør har en positiv forventning til at mottaker ikke vil handle opportunist(ibid). Her trekker Dekker(2012) frem faren for at innholdet i rapporten kan bli kjent for andre som et sentralt tema. Dvs. at rapportør kanskje har tillit til mottaker, men ser på faren for at uvedkommende får tilgang til innhold. I både den kvantitative og den kvalitative undersøkelsen blir tillit og frykt trukket frem som grunner til ikke å rapportere. Reason(1997) hevder individer kan fremstå som nølende til å rapportere pga. tillit, inntil rapporteringssystem har bevist at dette er trygt. Dette kan ta flere år. Med bakgrunn i de teoretiske bidrag og resultater av undersøkelser kan dette være et av områdene organisasjonen må se på som mulige forbedringspunkter.

Dette kan være bakenforliggende årsaker til at 1/2 av ansatte også ønsker muligheten til å rapportere anonymt. Men i følge Reason(1997, etter O`leary & Chappell) er det grunner til å ikke legge til rette for anonym rapportering. 1. muligheten for å innhente ytterligere informasjon er ikke mulig, 2. det kan bli sett på som misfornøyde ansatte og rapport forkastes og 3. i små bedriften er det utfordrende å opprettholde muligheter for å forbli anonym. Videre hevdes det at identiteten bør fjernes på et senere tidspunkt og dette må gjøres kjent for ansatte.

Ansvar ledere er kjent med.

Alle ledere var kjent med at de hadde et ansvar for å behandle innrapporterte saker, bortsett fra en. Diagrammene 10, 11, 12 og 13. har ulik spørsmålsformulering og må sees i en viss tilknytning til hverandre. I diagram 11. hevder $\frac{3}{4}$ at de helt klart er kjent med ansvaret, noe som høres fornuftig ut. Hvilke punkter den ulike leder peker på når han hevder seg helt enig i at vedkommende er kjent med sine plikter er noe usikkert. Derimot når det stilles spørsmål til oppfølging viser diagram 12. en helt annen profil. En profil preget av noe mer usikkerhet, og hvor flere har valgt delvis enig og uenig og helt enig er redusert med 9 stk. Her burde det også være mer tydelig for leder i forhold til spørsmål, «følge opp» hva dette betyr. Det er derimot også kjent fra kvalitativ undersøkelse og i noe mindre grad fra kvantitativ at ansatte involveres i mindre grad når et tiltak skal etableres, og det kan tyde på at noen ledere ikke følge opp saker som er rapportert inn. Men det kan også tyde på at noen av lederne gjør egne tiltak uten å involvere. Lindøe(2003) peker på hvordan tiltak utformes og om tiltak iverksettes, er noe som ofte blir forsømt. Både i form av involvering og evaluering. Neste steg blir å se på diagram 13. i forhold til om rapporteringsverktøy er komplisert å arbeide i. Her blir det synlig at det er omtrent $\frac{1}{2}$ av ledere synes rapporteringsverktøy er komplisert å arbeide etter. Noe som igjen kan ha en sammenheng med hva ansatte svarer i diagram 10, og hva informasjon i kvalitativ undersøkelse sier. Det er altså $\frac{3}{4}$ som er kjent med sitt ansvar for å behandle, med det tyder på at kun $\frac{2}{4}$ gjør som de sier.

10.3. Sikkerhet i lys av tilbakemelding og medvirkning

Her diskuteres det tredje forskningsspørsmålet:

- **Får de ansatte tilbakemelding på innrapporterte hendelser/avvik, og opplever de medvirkning og deltakelse i utforming av tiltak?**

Reason(1997) hevder at gode tilbakemeldinger på lokale og organisatoriske feil og hendelser antas å være viktigere enn å plassere eventuell skyld. Det blir hevdet både i kvantitativ og kvalitativ undersøkelse at tilbakemeldinger uteblir, noe som blir en demotiverende faktor for å fortsette med rapportering. Dette er noe mer sammensatt og kan derfor ses fra tre sider. Leder kan fortelle direkte til ansatt om tilbakemelding, noe som kanskje ikke skjer så ofte, eller ansatt kan logge seg på bedriftens intranett og gis der et innblikk i fremdrift på rapport. Siste er at ansatte fortsetter og klage på at tilbakemelding uteblir, selv om leder har gitt tilbakemelding, og ansatt logger seg ikke inn. Da fremstår dette som noe urettmessig klaging.

Derimot, har ikke ansatte mottatt opplysninger om å logge inn, kan ledelsen klandres for manglende opplysninger. Det er altså flere muligheter for og i mot her. Etter HMS-uke ble det avdekket at svært få gjør nettopp det å logge seg på for å sjekke Dermed kan det oppfattes som til dels feilaktig kritikk når ansatte hevder de ikke får tilbakemelding.

Det kan også tyde på at ansatte mener de fremlegger gode ideer i rapporteringssystem, da må dette fremheves. Dekker(2012) peker på at leder må gjøre den ansatte oppmerksom på sin ide og at det var den ansatte som var medvirkende til en forbedring eller at en feil ble oppdaget. Men sier også at rapportør må selv bestemme om sin identitet skal holdes skjult eller ikke. Dette er komponenter som er spesielt viktige i forhold til å inkludere de fremmedspråklige i større grad, men også for de norske. Det kan her trekkes frem tre ulike former for tilbakemelding til rapportør. En leder kan velge å ikke respondere på rapport, uten å gi noen god forklaring på dette til rapportør. Tilbakemelding av negativ art vil skape frustrasjon, misnøye og negative følelser. Mens en positiv tilbakemelding vil skape en følelse av glede, stolthet og optimisme som bidrar til å forsterke sine tanker om også å gjøre vanskeligere ting(Manger & Wormnes 2015). Både ansatte og ledere er forholdsvis samstemte i forhold til at ansatte setter dette som betingelser for å fortsette å rapportere, ledere støtter dette i kvantitativ undersøkelse. Det hevdes fra samme undersøkelse at synlige forbedringer er av større betydning enn tilbakemeldinger i form av ord. Det er tydelig at handling teller mer. Noe som også blir hevdet fra flere hold i kvalitativ undersøkelse. Her kan det også individets subjektive oppfattelse vurderes. Som det fremkom i analysen kan to ansatte vurdere eventuelle tiltak eller forbedringer på helt ulik måte. Dette er også momenter som kan påvirke ansatte i forhold til hvordan de tolker ulike tilbakemeldinger fra ledere. Med dette menes at det er individuelle forskjeller som kan påvirke i forhold til hvilke kunnskaper den enkelte har om HMS, om bedriftens sikkerhetsarbeid er slik det bør være eller om leder viser forståelse og kunnskap om dette. For å underbygge dette kan vi se på Kaufmann & Kaufmann(2009(etter Rosabeth Kanter)) som peker på at det er viktig at leder viser kunnskaper og demonstrer god adferd fremfor å skyve dette over på ansatte. Dette tilnærmer oss til konstruktiv ledelse, og noe som bringer oss over på neste tema, medvirkning.

Medvirkning

Tilbakemelding kan sies å være begynnelse på medvirkning. Medvirkning er både individuelt og kollektivt sett betydningsfullt for at individets utviklingsevne skal føles ivaretatt. I følge Arbeidsmiljøloven har arbeidstaker en medvirkningsplikt etter § 2-3(1), arbeidsgiver har plikter etter § 3-1(1) og § 4-2., men det er arbeidsgiver som har hovedansvaret for å oppfylle dette. I følge kvantitativ undersøkelse tyder det på at ansatte oppfordres til å medvirke i HMS-arbeidet, noe som hevdes av $\frac{3}{4}$ av de ansatte. Ikke overaskende sier alle ledere at de oppfordrer ansatte til å bidra i dette arbeidet. Dette er i stor grad i tråd med hva AMLs plikter om medvirkning.

Men det er fortsatt $\frac{1}{4}$ som hevder at de ikke gis mulighet til å medvirke i dette arbeidet, det som ikke er kjent, er hvilke prinsipper ansatte legger til grunn her. Hverken kvantitativ eller kvalitativ undersøkelse bidrar med noe spesifikk dekkende informasjon om hva ansatte mener konkret i medvirknings spørsmål. Noe som begrenser et innsyn i et viktig prinsipp. To tilfelle som ble trukket frem i kvalitativ undersøkelse var at *rapporter tas ikke tilfølge og tiltak følges ikke opp*. Dette blir medvirkningsprinsipp i to ulike steg. Rapporter som ikke tas tilfølge kan for noen tolkes som at prinsippet om medvirkning stilles til side. F.eks. ved at leder overser eller mener dette ikke har noen fornuft, uten kanskje å kontakte rapportør. Også i neste om tiltak som ikke følges opp, her er det også påkrevet med en form for medvirkning for å kartlegge om tiltaket var tilstrekkelig eller om det må gjøres endringer. Medvirkning i slike tilfeller gir deltakelse til påvirkning i egen rapportert sak, og er noe som bør håndteres i linjen og så nær kilden som mulig (Karlsen 2012).

Medvirkning kan ses fra flere perspektiver, i form av at en rapport resultere i at en prosedyre blir endret til det bedre og rapporten kan gi sitt utspring til utforming av arbeidsoppgaver og HMS, bidra med informasjon av ulik art som kan bedre arbeidsmiljø og gjennomføring av tiltak som blir iverksatt. Her må Dekker(2012) legges til grunn om å gi heder til rapportør, men på rapportørs prinsipper. I dette menes ikke at alle arbeidstakere skal samles og diskutere, dette ville få konsekvenser for verdiskapningen. Det menes her at medvirkning skal føres gjennom at arbeidstakernes representant bringer videre informasjon på forespørsel eller fremmer medarbeidernes forslag.

Deltakernes oppfatninger av HMS-undersøkelser

I forbindelse med undersøkelsen var det også ønskelig å se på hvordan deltakerne vurdert en slik undersøkelse som omhandlet HMS. Dette fordi det kunne si noe om den totale vurderingen av sikkerhetsklime i organisasjonen, arbeidsfellesskapet og blant de ansatte, og se på hvordan respondentene vurderte dette. For det første om noen hadde negative synspunkt på denne formen for å undersøkes HMS-klime i bedriften og om det var noen sammenlignbare trekk til noen av spørsmålene. Med undersøkelsen ellers. Det ble gjennom en kvalitativ og to kvantitative undersøkelser. Hvor kvalitativ og en kvantitativ var tiltenkt oppgaven, i samme tidsrom gjennomfører Ølen Betong sin årlige HMS-uke. Her ble den andre kvantitative undersøkelsen gjennomført, men med utgangspunkt i hvordan deltakere oppfattet HMS-uke. Her fremkom det besvarelser som også ble nyttige for oppgaven på flere områder.

I følge Kongsvik(2013) handler sikkerhetsklime om ansattes delte holdninger og oppfatninger av sikkerheten i et arbeidsfellesskap. Besvarelser og argumentasjoner kan gi indikasjoner på at alt ikke er slik det bør være i følge undersøkelser. Kongsvik peker videre på at det må være en sammenheng mellom indikatorverdier og få uønskede hendelser og ulykker. I følge rapporteringssystem er det mindre mengder uønskede hendelser sett pr/ansatte, men det antas at underrapportering er reell og kan gi et forvrengt bilde av virkeligheten.

Resultatene i undersøkelsene var overbevisende. Den kvalitative undersøkelsen trekker frem hva informantene tenkte om dette og tall fra den kvantitative hovedundersøkelsen viser at 84 prosent mente at undersøkelsen var nyttig for HMS-arbeidet. For å begrunne noe av dette benyttes informasjon fra kvalitativ undersøkelse. Her kan de trekkes frem informasjon som; *det er tydelig at dette er et tema som må frem, det tyder på at mange er misfornøyde og undersøkelsen kan gjøre ting bedre, alle vil arbeide trygt-ikke alle legger opp til dette.* Fra HMS-ukene ble det stilt spørsmål om HMS-ukene var nyttig. Her svarte 97 prosent at HMS-ukene var nyttig.

Selv om ikke alle besvarelser i ulike diagram taller i samme retning kan det tyde på at det eksistere et engasjement blant de ansatte og ledere. Det er også naturlig å se en sammenheng med tallene her og de som valgte negativ og ikke aktuelt score i diagram 7, 8 og 10., men også diagram 11 og 12.

11. Konklusjon og videre arbeid.

Den handlingsbaserte problemstilling lød som følger:

Rapportering av hendelser og avvik for bedre HMS.

Etter mitt syn, er flertallet som inngår i undersøkelsen i stor grad positive til rapporteringsverktøy, opplæring og tilbakemelding. Og noen komponenter må forsterkes for å gjøre arbeidet sikrere. Mye kan gjøres i en del bedre bruk av rapporteringsverktøy, men her må ulike kriterier legges til grunn for å bedre bruken og forståelsen. Ølen Betong består av mange ulike arbeidsformer og med mye maskiner i bevegelse, tungt utstyr og mye hengende last som utsetter ansatte for ulike sikkerhetsutfordringer. Det er altså flere aspekter i oppgaven som på ulike måter kan påvirke sikkerhetsarbeidet i Ølen Betong i negativ retning.

Funn og svar på forskningsspørsmål:

Hvilke faktorer påvirker opplæringsarbeidet, og oppnår ansatte og ledere tilstrekkelig forståelse gjennom opplæringsarbeid?

Det er kjent fra tidligere studier blant fremmedspråklige at språkforskjeller anses som en av de viktigste faktorer til at fremmedspråklige faller noe på sidelinjen. Dette er for så vidt ikke en ukjent problemstilling i organisasjonen. Det fremgår samlet av undersøkelsen og det antas at det er +/- 25 prosent av de fremmedspråklige som ikke får dekket behovet om tilstrekkelig forståelig sikkerhetsinformasjon og opplæring. Det bør også legges til grunn hvilken HMS-kultur de fremmedspråklige er kjent med fra sitt eget land. Da denne kulturen skiller seg stort fra hvordan HMS praktiseres i Norge. Nettopp språk og kultur er viktige faktorer å ta hensyn til når fremmedspråklige skal ansettes, og på hvilket grunnlag, bedriften evner å gi disse en tilfredsstillende opplæring på et språk de forstår.

Det kan tyde på at opplæring i større samlinger er noe som anses som lite egnet, og det antas å by på utfordringer både for fremmedspråklige og norske, avhengig av hvilket språk som benyttes i forelesning. Men også for ledere er dette en utfordring om hvilket språk som skal benyttes. Barrierer for å stille spørsmål økte også med store samlinger. Blant de norske ansatte antas det at +/- 15 prosent ikke har fått tilstrekkelig opplæring og forståelse i bedriftens rapporteringsverktøy, og i hvilke sammenhenger verktøy brukes. I forhold til det daglige arbeidet kan det forekomme ulike former for hendelser og avvik. Når disse skal rapporteres inn kjenner flertallet til hvordan dette gjøre, men det hersker noe usikkerhet rundt hvor grensen går for hva skal meldes. Når ikke dette er helt tydelig kan det føre til at

arbeidsdagen blir mer utrygg, men på tross av dette er det et stort flertall som kjenner til at rett og god bruk av rapporteringsverktøy bidrar til at arbeidsdagene blir tryggere viss kunnskap om ulike kriterier legges til grunn. Når det er bestemt at rapportering er nødvendig, velger flertallet å benytte seg av elektronisk rapporteringsverktøy, mens det fortsatt er mulig å benytte papir, enkelhet legges til grunn for å benytte elektronisk.

Ansatte hevdet at elektronisk var enklest når det skulle rapporteres. Når ansatte rapporterer inn saker må noen behandle disse. Blant ledere fremkom det noe usikkerhet om hvordan saker skulle behandles i rapporteringssystem. Rapporteringsverktøy fremstod som noe uforståelig å arbeide etter.

Hvilke faktorer påvirker rapporteringsarbeidet blant ansatte og ledere?

En skulle nå tro at det å rapportere ulike saker gikk fint. Derimot eksisterer det ulike barrierer som begrenser ansattes deltakelse i dette arbeidet. Rapportere elektronisk tilsier at de aller fleste må forlate arbeidsplassen om rapportering skal gjøres umiddelbart og informasjon skal gjengis på best måte. Sammen med travle dager kan dette forstås som en bremsekloss og derfor velger ansatte å ta dette senere, men da er dette ofte glemt. Omtrent halvparten av de ansatte peker på frykt, og mest ubehagelige kommentarer som medvirkende årsaker til ikke å rapportere, i tillegg til at noen mener det er vanskelig. Årlige sikkerhetskampanjer/HMS-uker tyder på at kampanjer kan være en medvirkende årsak til at flere ønsker å rapportere mer nå en tidligere. Men på grunn av frykt og tilbakeholdenhet ønsker flere muligheten til å rapportere anonymt. Det er imidlertid noen elementer som taler i mot dette. Som et resultat av dette, kan det vise seg at omtrent 50 prosent av de ansatte vegrer seg for å rapportere hendelser og avvik, noe som igjen kan gjenspeile seg i en mulig underrapportering av saker. Legges Reason(1997) og Dekker(2012) sine teorier til grunn om rapporterende kultur kan det tyde på at organisasjonen og ledelsen må ta grep om situasjonen og gjøre endringer som trekker i positiv retning.

Flere benytter seg derfor av uformell rapportering. Blant de 50 prosent er det omtrent 25 prosent fremmedspråklige ansatte. Blant de ansatte fremkommer det en betydelig andel som har valgt å ikke ta stilling til dette spørsmål om rapportering av hendelser og avvik, med å hevde at dette fremstår som ikke aktuelt.

Så langt synes ledere å ha godt grep om oppfatning av egen læring og forståelse for rapporteringsverktøy. Det svikter imidlertid på et plan, ledere vurderer det til at det

verdiskapende arbeid prioriteres foran det å behandle saker i rapporteringssystem. Dessverre er denne andelen i overkant stor. I forhold til hva Reason(1997) hevder om den fleksible kulturen, bevege ledere seg på en knivegg og på ut av den feilfrie standard. Selv om noen av lederne har en travel hverdag er de opptatt av at rapporteringsverktøy benyttes, og ser også at dette er et nyttig verktøy som kan brukes til å innhente ulik informasjon, men det må legges til rette for dette. Det kan se ut for at ledere som har til oppgave å følge opp saker ikke klarer dette fullt ut. Flere av ansatte hevder her at ledere ikke følger opp de saker som ansatte har innrapportert, noe som også støttes av et fåtall av lederne.

Får de ansatte tilbakemelding på innrapporterte hendelser/avvik, og hvordan opplever de medvirkning og deltakelse i utforming av tiltak?

Tilbakemeldinger er viktige elementer som har en psykologisk effekt på ansatte og kan gå i negativ eller positiv retning avhengig av hvilke tilbakemeldinger leder gir. Upassende tilbakemeldinger er fremlagt rapportør. Ledere kan benytte seg av ulike fremgangsmåter for å gi tilbakemelding, dette kan være i form av verbalt, skriftlig og tilbakemelding i form av at det skjer fysiske endringer. Manglende tilbakemeldinger anses også som en av årsakene til at rapporter uteblir, dette er noe som ledere også sier seg enige i. Og det kan tyde på at dette stemmer. Her legges det til grunn fra de ansatte at de blir noe oppgitte når de stadig minnes på å rapportere inn saker og tilbakemelding uteblir selv om ledere hevder de gir tilbakemelding. Det antydes at noe av frustrasjonen rundt uteblivelse av tilbakemelding er noe blandet pga. at ansatte ikke logger seg inn for å sjekke, det kan tyde på at de ansatte ikke benytter seg av Ølen Betongs intranett for å skaffe seg informasjon. Benytter ikke ansatte muligheten til å skaffe informasjon gjennom intranett vil også eventuelle tilbakemelding «ikke gis». Samtidig er det flere ledere som selv hevder de ikke gir tilbakemelding også på en 15 dagers frist. Men ansatte ser på forbedringer som viktigere enn tilbakemeldinger på f.eks. intranett. Det vises også til at omtrent 85 prosent av ansatte ser på fysiske endringer som følge av at rapporter tas til følge har økt betydning og gir vilje om å rapportere videre. Skal strømmen av rapporter fortsatt er alle ledere enige i at de må gi tilbakemeldinger også i form av synlige forbedringer. Ansatte gir i tillegg uttrykk for at ledere også må være mer holdningsskapende gjennom sine tilbakemeldinger, noe som resultere i holdningsendring også blant ansatte. Ledere har en plikt om å inkludere ansatte i HMS-arbeid, her hevder omtrent 70 prosent at deres leder oppfordrer til medvirkningsarbeid innen HMS. Alle lederne hevder også at dette faktisk skjer.

Hvordan stiller oppgaven seg i forhold til problemstillingen?

Det kan konkluderes med at *rapportering av hendelser og avvik bedrer bedriftens HMS*.

Men for å oppnå dette må noen prinsipper legges til grunn.

1. **Opplæring:** Ledelsen og ansatte må gis tilstrekkelig opplæring i rapporteringsverktøy, og det må herske lik forståelse av rapporteringsprinsippet. Det må legges til rette for at ulike språkgrupper som sysselsettes i organisasjonen tilbys en opplæring på et språk som er forståelig. Hva som er tilstrekkelig opplæring bestemmes av den som mottar læring.
2. **Rapporterende kultur:** Rapportering må ses på som en proaktiv handling – hensikten er kontinuerlig forbedring. Ledelsen har her et særlig ansvar i forhold til tillit og det må tydeliggjøres at rapportering er akseptert uavhengig av arbeidsmengde. Svikter ledelsen her smitter dette over på de ansatte og sikkerhetsklima kan settes på spill.
3. **Rettferdig kultur:** Alle ansatte må føle økt grad av tillit og interaksjon til ledelse og andre ansatte. Rapportering av hendelser og avvik må respekteres og behandles på en slik måte at rapportør føler dette naturlig og til alles beste.
4. **Lærende kultur:** Rapporter som meldes inn må analyseres og tiltak må vurderes i samarbeid med den ansatte eller ansattes talsperson. Analyse og tiltak må brukes som læring i organisasjonen og benyttes til læring for å unngå nye feil, de ansatte må tilbys aktivt å delta i dette arbeidet.

Begrensninger

Oppgaven er noe liten i forhold til antall respondenter, men kvalitativ og kvantitativ fra HMS-uke dekker opp for et mulig gap. Oppgaven er primært produsert for å se på rapporteringsforholdene i Ølen Betong, og konsentrerer seg om dette. Det er mulig at oppgaven kan generaliseres på noen punkter, men her må bakenforliggende informasjon også kunne stemme.

Videre arbeid

Det vurderes følgende tiltak for å styrke det generelle HMS-arbeidet ytterligere:

- Legge forhold til rette for fremmedspråklige i opplæringsammenheng, språk og kultur forskjeller fremheves. Også på hvordan bedriften evner å lære opp de som kun kan sitt eget språk. Her bør bedriften være kritiske i forhold til ansettelse. Dette kan utgjøre en sikkerhetsrisiko.
- Opplæring i store samlinger bør benyttes i form av informasjon, opplæring legges til rette i mindre lokaler og med et begrenset antall deltakere.
- Bedre opplæring for ledere i å behandle saker, tid må stilles til rådighet, øke bruken av rapporteringsverktøy. Utforming av rapporteringsverktøy bør vurderes.
- Gjøre det som er mulig for å eliminere faren for uheldige kommentarer. Og skape generelt bedret tillit blant sysselsatte.
- Bedre tilbakemelding og oppfølging av innrapporterte saker. Her må også medvirkningsperspektiv inkluderes i langt større grad(lærende kultur).

Litteraturliste

- Alteren B., Madsen B. E. & Sveen J.(2004 s. 275-294) Smartere sammen – med læringsperspektiv på forbedret sikkerhet og effektivitet. Tapir akademisk forlag.
- Aven T.(2. utgave 2009), Risikostyring. Universitetsforlaget A/S Oslo
- Dekker S. (2006), The field guide to understanding human error. Ashgate Publishing - Ebok
- Dekker S.(2014 2. utgave), Just Culture. Ashgate Publishing
- Dyregrov K. & Dyregrov A.(2012 2. Oppl) Krisepsykologi i praksis. Fagbokforlaget
- Ekman G.(2004), Fra prat til resultat. Abstrakt forlag
- Hempel Lindøe P, Kringen J, Braut G.S.(2012) Risiko og Tilsyn – Risikostyring og rettsligregulering. Universitetsforlaget.
- Hollnagel E. (2014), Safety-I and Safety-II. The past and the future of safety management. Ashgate Publishing Limited
- Hope O. (2015), Mellomlederen. Gyldendal Akademiske
- Jacobsen D.I.(20153.utgave) Hvordan gjennomføre undersøkelser? Cappelen Damm Akademiske
- Jacobsen D.I. & Thorsvik J.(2007 3. utgave) Hvordan organisasjoner fungerer. Fagboklaget Vigmostad & Bjørke AS
- Johannessen A., Tuft P.A. & Christoffersen L.(4. utgave 2. opplag 2011). Introduksjon til samfunnsvitenskapelig metode, Abstrakt forlag AS
- Karlsen J.E.(2010 3.utgave). Ledelse av Helse, miljø og sikkerhetsledelse, Fagbokforlaget Vigmostad & Bjørke AS
- Karlsen J.E.(2012 2. utgave) Systematisk HMS-arbeid. Ledelse for organisatorisk bærekraft. Høyskoleforlaget
- Kaufmann G. & Kaufmann A.(2009 4. utg.) Psykologi i organisasjon og ledelse. Fagbokforlaget
- Kaufmann G. & Kaufmann A.(2015 5. utg.) Psykologi i organisasjon og ledelse. Fagbokforlaget
- Kongsvik T.(2013), sikkerhet i organisasjoner. Akademika forlag
- Koren P. Chr. og Lindøe P.(2013). Metoder for bedre arbeidsmiljø, Gyldendal Akademisk

- Kvale. S & Brinkmann. S.(2009 2.utg. 1. oppl.) Det kvalitative forskningsintervju. Gyldendal Norsk Forlag
- Levin M. og Klev R. (2002), Forandring som praksis. Fagbokforlaget
- Lindøe Hempel P.(2003), Erfaringslæring og evaluering – E-bok. Gyldendal Norsk Forlag AS.
- Manger T. & Wormnes B.(2015, 2.utg), Motivasjon og mestring – Utvikling av egne og andres ressurser. Fagbokforlaget Vigmostad & Bjørke AS
- Reason, J. (1997), Managing the risks of organizational accidents. Ashgate Farnham
- Rausand M. og Bouwer Utne I(2009), Risikoanalyse – teori og metoder. Tapir Akademisk Forlag
- Schiefloe. P. M. (2011, 2. utgave), Mennesker og samfunn. Fagbokforlaget
- Sønsteli Johansen A. & Stueland E.(2011), Arbeidsmiljøloven – kommentarer og praksis. Gyldendal Akademiske
- Wasilkiewicz K.(2014) Sikkerhetsutfordringer ved bruk av utenlandsk arbeidskraft i bygg- og anleggsbransjen. Masteroppgave NTNU
- Wik T. & Sortland N.(2013), Varsling – fra problem til verdi. Fagboklaget Vigmostad & Bjørke AS
- Aase, K.(2010) Pasientsikkerhet – teori og praksis i helsevesenet. Universitetsforlaget

Lov og forskrifter:

- Arbeidsmiljøloven.no
- Forskrift om systematisk helse,- miljø- og sikkerhetsarbeid i virksomheter - 12.06.1996
- Forskrift om organisering, ledelse og medvirkning – 06.12.2011
- Forskrift om industrivern 18.02.2015

Rapporter:

- Alsos. K.(2007) HMS-regler i Norge og Polen – en sammenligning. FAFO-rapport 2007:13
- Arbeidstilsynet fagrapport “På lag 2011-2012”. Hvordan jobber norske virksomheter for et inkluderende, trygt og godt arbeidsliv? Publisert 2013
- Arbeidstilsynet, Arbeidsskadedødsfall i Norge, utviklingstrekk 2009 – 2014. Kompass Tema nr. 3 2015.
- Arbeidstilsynet, Forstår du hva jeg sier? Krav til kommunikasjon og språk på bygg & anleggsplassen. Best.nr. 615, utgitt mars 2014
- DSB.no/nn/Ansvarsomrader/Tilsyn/Aktuelt-tilsyn/Mangler-hos-annenhver-restaurant/:
- Friberg J.H. & Eldring L.(2011) Polonia i Oslo 2010, Mobilitet, arbeid og levekår blant polakker i hovedstaden. FAFO-rapport 2011:27
- Guldenmund F. W,(2000). The nature of safety culture: a review of theory and reseatch. Safety science 34(2000) s. 215-257
- Matthiesen S.B, Bjørkelo B & Nielsen M. B(2008). Klanderverdig adferd og varsling i norsk arbeidsliv. Det psykologiske fakultet Universitetet i Bergen
- Rasmussen J,(1997), Risk management in a dynamic society: A modelling problem. Safety science vol.27, No 2/3, pp. 183-213, 1997
- Schiefloe P.M. & Maurseth Vikland K., Når barrierer svikter. Gassutblåsning på Snorre A 28.11.2004. Publisert i Søkelys på arbeidslivet 2/07(207-226)

Vedlegg nr. 1. Informasjon og forklaring til undersøkelse

Informasjon og forklaring til spørreundersøkelse

Bakgrunn for undersøkelsen er gjennomføring av en masteroppgave ved NTNU i Trondheim. Mastergradstudiet er innen organisasjon og ledelse med spesialisering innen sikkerhet, pålitelighet og vedlikehold. Masteroppgaven skal omhandle bedriftens rapporteringsevne, egen bruk av rapporteringsverktøy, opplæring og ledelsens evne til god og rask tilbakemelding samt at tiltak gjennomføres.

«Rapportering av hendelser og avvik for bedre HMS»

Formål med spørreundersøkelsen er å forsøke å avdekke følgende:

- Forhold og/eller uklarheter i forbindelse med bedriftens rapporteringsrutiner.
- Tiltak som kan bidra til økt rapportering av uønskede hendelser og avvik.
- Økt fokus på rask og konstruktiv tilbakemelding og beste mulige behandlingsrutiner.

Forklaring på fremgangsmåte:

Undersøkelsen vil bli sendt til ansatte og ledere internt i Ølen Betong. Undersøkelsen blir språklig på polsk, litauisk og latvisk i tillegg til norsk.

Undersøkelsen er anonym, derfor må ikke navn eller andre kjennetegn gjengis på spørreskjema. Dette fordi det ønskes en så ærlig og kvalitetsmessig tilbakemelding som mulig. Alle spørreskjema vil bli makulert etter at NTNU har avgitt sin vurdering på masteroppgaven.

Det vil bli satt opp en låst postkasse på hver lokasjon hvor utfylt skjema kan returneres.

Skjema legges i postkassen på pauserom innen: _____. Postkassen vil da bli tømt og satt i system for oppgaven.

Håper på din deltakelse!

Skulle det dukke opp spørsmål angående undersøkelsen er det bare å kontakte meg.

Med vennlig helsing

Gudmund Thomassen

Tlf. Skjult

Vedlegg nr. 2. Spørreskjema ledere med personalansvar

Nr:	Spørsmål Hvor enig/uenig er du i følgende påstander?	1. Helt enig	2. Delvis enig	3. Enig	4. Uenig	5. Delvis uenig	6. Helt uenig	7. Ikke aktuelt
1	Jeg har du fått god opplæring i hvordan bedriftens rapporteringsverktøy brukes.							
2	Jeg har du fått god opplæring i hva som skal rapporteres							
3	Jeg har fått opplæring som er lett forståelig							
4	Jeg er trygg på hvordan bedriftens rapporteringssystem brukes							
5	Jeg mener at god bruk av rapporteringsverktøy bidrar til en tryggere arbeidsdag							
6	Jeg er av den oppfatning at god rapportering bidrar til god læring for bedriften.							
7	Jeg har rapportert inn hendelse(r) i 2015.							
8	Jeg har rapportert inn avvik i 2015.							
9	Jeg synes den elektroniske rapporteringen er enklere enn papirmetoden							
10	Jeg gir tilbakemeldinger på alle rapporteringer innen 10-15 dager							
11	Jeg er kjent med at jeg har et ansvar for å behandle innmeldte rapporter							
12	Innmeldte saker som er mitt ansvar følger jeg opp fortløpende.							
13	Jeg synes fremgangsmåte for behandling av innmeldte saker i rapporteringssystem er komplisert							
14	Jeg en av den oppfatning at tilbakemelding fra leder har stor betydning for om ansatte fortsetter å rapportere inn avvik eller hendelser.							
15	Jeg er av den oppfatning at tilbakemelding fra leder har stor betydning for om ansatte fortsetter å rapportere inn forbedringer.							
16	Jeg som leder oppfordrer de ansatte til medvirkning i HMS arbeidet							
17	Jeg som leder oppfordrer de ansatte til å rapportere hendelser/avvik.							
18	En travel hverdag gjør at jeg ikke får tid til å behandle alle rapporterte saker							
19	Jeg ser helt klart nytteverdien av et slikt rapporteringsverktøy.							
20	Jeg synes det er viktig for HMS arbeidet at undersøkelsen gjennomføres.							
Kommentarer(norsk eller engelsk tekst):								
For at undersøkelsen skal gi et mest mulig korrekt bilde av situasjonen bes det om at alle deltakere svarer så ærlig som mulig. Tenk at formålet med undersøkelsen er: å avdekke uklarheter og bidra til en bedre og sikrer hverdag for alle som arbeider i bedriften.								

Sett kun ett X for hver linje

Vedlegg nr. 3. Spørreskjema ansatte uten lederansvar

Nr.	Spørsmål Hvor enig/uenig er du i følgende påstander?	1. Helt enig	2. Delvis enig	3. Enig	4. Uenig	5. Delvis uenig	6. Helt uenig	7. Ikke aktuelt
1	Jeg har fått god opplæring i hvordan rapporteringsverktøy brukes.							
2	Jeg har fått god opplæring i hva som skal rapporteres.							
3	Jeg har fått opplæring som er lett forståelig.							
4	Jeg er trygg på hvordan bedriftens rapporteringsverktøy brukes							
5	Jeg mener at god bruk av rapporteringssystem bidrar til en tryggere arbeidsdag							
6	Jeg er av den oppfatning at god rapportering bidrar til god læring for bedriften.							
7	Jeg har rapportert inn hendelse(r) i 2015.							
8	Jeg har rapportert inn avvik i 2015.							
9	Jeg synes den elektroniske rapporteringen er enklere enn papirmetoden							
10	Jeg har ikke fått tilbakemelding på det jeg har rapportert.							
11	Frykt for at rapportering, kan føre til negative konsekvenser for meg selv eller kollegaer gjør at jeg er skeptisk til å rapportere alt.							
12	Jeg hadde rapportert mer viss det kunne gjøres helt anonymt							
13	Jeg er mer positiv til å rapportere inn avvik og hendelser nå enn tidligere							
14	Tilbakemelding fra leder har stor betydning for om jeg fortsetter å rapportere inn avvik eller hendelser.							
15	Forbedringer har stor betydning for om jeg fortsetter å rapportere inn avvik eller hendelser.							
16	Min leder oppfordrer til medvirkning i HMS arbeidet.							
17	Min leder oppfordrer til å rapportere hendelser og avvik.							
18	Jeg tenker at en travel hverdag bidrar til at ledere ikke tar seg tid til å behandle rapporterte saker.							
19	Jeg mener gode tilbakemeldinger fra ledere også bidrar til bedre holdninger blant ansatte.							
20	Jeg synes det er viktig for HMS arbeidet at undersøkelsen gjennomføres.							
Kommentarer(norsk eller engelsk tekst):								
For at undersøkelsen skal gi et mest mulig korrekt bilde av situasjonen bes det om at alle deltakere svarer så ærlig som mulig. Tenk at formålet med undersøkelsen er: å avdekke uklarheter og bidra til en bedre og sikrer hverdag for alle som arbeider i bedriften.								

Sett kun ett kryss X for hver linje.

Vedlegg nr. 4. spørreskjema ansatte polsk

Nr	Pytania W jaki stopniu zgadzasz się/nie zgadzasz się z poniższymi stwierdzeniami?	1. Całkowicie się zgadzam	2. Częściowo się zgadzam	3. Zgadzam się	4. Nie zgadzam się	5. Częściowo się nie zgadzam	6. Całkowicie się nie zgadzam	7. Nie dotyczy
1	Otrzymałem/am odpowiednie przeszkolenie z obsługi narzędzi raportowania stosowanych w przedsiębiorstwie.							
2	Otrzymałem/am odpowiednie przeszkolenie w kwestii sytuacji, które należy zgłaszać.							
3	Otrzymałem/am przeszkolenie w formie łatwiej do zrozumienia.							
4	Nie mam wątpliwości, jak należy używać narzędzi raportowania stosowanych w przedsiębiorstwie							
5	Uważam, że właściwe stosowanie systemu raportowania przyczynia się do zwiększenia bezpieczeństwa pracy							
6	Uważam, że właściwe raportowanie przyczynia się do poprawy zdolności przedsiębiorstwa do uczenia się.							
7	Zgłosiłem/am zdarzenie/a niebezpieczne w 2015 r.							
8	Zgłosiłem/am nieprawidłowość/i w 2015 r.							
9	Uważam, że składanie raportów elektroniczne jest prostsze niż na papierze.							
10	Nie otrzymałem/am informacji zwrotnej na mój raport.							
11	Obawa, że złożenie raportu może mieć negatywne skutki dla mnie lub innych pracowników, powoduje, że nie zgłaszam wszystkich sytuacji.							
12	Zgłaszałbym/abym więcej sytuacji, jeżeli byłoby to całkowicie anonimowe.							
13	Jestem bardziej skłonny/a do zgłaszania nieprawidłowości i zdarzeń niepożądanych teraz niż w przeszłości.							
14	Informacje zwrotne od przełożonego mają duży wpływ na to, czy będę raportować nieprawidłowości i zdarzenia niepożądane w przyszłości.							
15	Wdrażanie działań naprawczych ma duży wpływ na to, czy będę raportować nieprawidłowości i zdarzenia niepożądane w przyszłości.							
16	Mój przełożony zachęca do angażowania się w działania na rzecz BHP.							
17	Mój przełożony zachęca do raportowania zdarzeń niepożądanych i nieprawidłowości.							
18	Uważam, że duża ilość pracy powoduje, że przełożeni nie poświęcają wystarczająco dużo czasu na analizę raportów.							
19	Uważam, że udzielanie przez przełożonych informacji zwrotnych na zgłoszenia ma pozytywny wpływ na nastawienie pracowników.							
20	Uważam, że przeprowadzenie tego badania ma znaczenie dla działań na rzecz BHP.							
Uwagi (po norwesku lub angielsku):								
Celem ankiety jest uzyskanie obrazu sytuacji zgodnego z rzeczywistością, dlatego proszę o udzielanie szczerych odpowiedzi. Badanie ma za zadanie wykrycie niejasności oraz poprawę jakości i bezpieczeństwa pracy dla wszystkich pracowników przedsiębiorstwa.								

W każdej linijce należy zaznaczyć tylko jedną odpowiedź.

Vedlegg nr. 5. Spørreskjema ansatte Litauen

Nr.	Klausimai Kiek sutinkate ar nesutinkate su šiais teiginiais?	1.	2.	3.	4.	5.	6.	7.
		Visiškai sutinku	Iš dalies sutinku	Sutinku	Nesutinku	Iš dalies nesutinku	Visiškai nesutinku	Neaktualu
1	Esu tinkamai išmokytas, kaip naudotis pranešimų sistema.							
2	Esu tinkamai išmokytas, apie ką reikia pranešti.							
3	Mokymas buvo lengvai suprantamas.							
4	Man aišku, kaip naudojama įmonės pranešimų sistema.							
5	Manau, kad tinkamas pranešimų sistemos naudojimas prisideda prie darbo saugos gerinimo.							
6	Mano nuomone, gera pranešimų sistema padeda įmonei išmokti pamokas.							
7	2015 metais pranešiau apie įvykį (-ius).							
8	2015 metais pranešiau apie nukrypimus.							
9	Manau, kad pranešimus paprasčiau teikti elektroniniu būdu nei ant popieriaus.							
10	Negavau atsakymo į savo pranešimą.							
11	Skeptiškai žiūriu į pranešinėją apie viską, nes bijau, kad pranešimai gali turėti neigiamų pasekmių man pačiam arba kolegoms.							
12	Pranešinėčiau daugiau, jeigu tai būtų galima daryti visiškai anonimiškai.							
13	Dabar pozityviau žiūriu į pranešinėją apie nukrypimus ir įvykius nei anksčiau.							
14	Vadovo atsakas turi didelę reikšmę tam, ar aš toliau pranešinėsiu apie nukrypimus ar įvykius.							
15	Teigiami pokyčiai turi didelę reikšmę tam, ar aš toliau pranešinėsiu apie nukrypimus ar įvykius.							
16	Mano vadovas skatina prisidėti prie sveikatos ir saugos darbe gerinimo.							
17	Mano vadovas skatina pranešti apie įvykius ir nukrypimus.							
18	Manau, kad dėl didelio užimtumo vadovai neskiria laiko įvykių, apie kuriuos buvo pranešta, nagrinėjimui.							
19	Manau, kad tinkamas vadovų atsakas prisideda prie palankesnio darbuotojų nusistatymo.							
20	Manau, kad atliekamas tyrimas yra svarbus sveikatos ir saugos darbe gerinimui.							
Kommentarai (norvegiškas arba angliškas tekstas):								
<p>Tam, kad iš tyrimo būtų galima susidaryti kuo teisingesnį padėties vaizdą, prašom visus dalyvius atsakyti kiek įmanoma sąžiningiau. Turėkite omenyje, kad tyrimu siekiama atskleisti neaiškumus ir prisidėti prie geresnės bei saugesnės darbo vietos sukūrimo visiems įmonės darbuotojams.</p>								

Kiekvienoje eilutėje pažymėkite tik vieną X.