

Sikker kommunikasjon

SfS Anbefaling 051N/2023



SfS
Samarbeid for Sikkerhet

Utarbeidet av: SfS Arbeidsgruppe: Juni 2023	Revisjon: Rev 00	SfS Prosjekt leder: <i>Hugo Halvorsen</i> Hugo Halvorsen (signature on file)
Gjelder fra dato: 1 oktober 2023		Godkjent av Styret i SfS v/leder: <i>Håkon Bjerkei</i> Håkon Bjerkei (signature on file)

INNHOLD

1.	Innledning	2
2.	Formål	2
3.	Målgruppe	2
4.	Sikker kommunikasjon	3
4.1	Generelt	3
4.2	Muntlig og visuell kommunikasjon	4
4.3	Skriftlig Kommunikasjon	8
4.4	Møter (Verneombudsmøter, sikkerhetsmøter, møter med nyansatte, AMU møter etc.)	9
4.5	Sikkerhetsopplæring og kulturforståelse	9
Vedlegg 1	Regelverk for offshore energi virksomhet og landanlegg i Norge.....	10
Vedlegg 2	Regelverk for Skip og flyttbare innretninger	12
Vedlegg 3	Felles europeiske rammeverket for språk.....	12
Vedlegg 4	Språkvett for næringslivet.....	15
Vedlegg 5	Nivåinndeling av styrende dokumentasjon.....	16

1. Innledning

Med sikker kommunikasjon mener vi i denne anbefalingen god og effektiv kommunikasjon som sørger for at arbeid kan utføres på en sikker måte. God kommunikasjon i virksomheten, både skriftlig og muntlig, er en forutsetning for styring av risiko og involvering av arbeidstakerne. Kommunikasjon foregår på alle nivåer i en virksomhet og handler om å formidle informasjon fra en avsender til en eller flere mottagere. Effektiv kommunikasjon handler om å formidle informasjon slik at mottager og avsender oppnår en felles forståelse av budskapet som blir formidlet.

Både norsk og internasjonalt maritimt regelverk omtaler kommunikasjon i form av krav til informasjon og opplæring om risikoforhold i arbeidet, kommunikasjon og opplæring knyttet til utførelse av arbeidet og bruk av arbeidsutstyr, krav til informasjon for å sikre medvirkning og krav til kommunikasjonshjelpemidler.

Sikker kommunikasjon er et vidt begrep, og kan dreie seg både om å formidle og forstå relevante opplysninger, men også om å begrense og beskytte kritisk eller sensitiv informasjon. I denne anbefalingen har vi forsøkt å avgrense til kommunikasjon som benyttes i forbindelse med sikker drift, operasjon og beredskap på arbeidsplassen. Dette kan være:

- Daglig kommunikasjon; mellom ledere og arbeidstakere, innad i arbeidsgruppe og kommunikasjon med andre på arbeidsplassen.
- Kommunikasjon i beredskapssituasjoner
- Skriftlig kommunikasjon som benyttes i arbeidet (styrende dokumentasjon, prosedyrer, regler, risikovurderinger etc.)
- Sikkerhetsrelaterte møter (Verneombudsmøter, sikkerhetsmøter, AMU-møter etc.)
- Arbeidstakermedvirkning
- Opplæring

2. Formål

Formålet med denne anbefalingen er å øke bevisstheten knyttet til sikker kommunikasjon og relevant regelverk, se vedlegg 1 og 2. Videre, gjennom erfarte utfordringer og problemstillinger, vise eksempler på hvilke hensyn en bør ta og mulige tiltak som kan vurderes for å sikre en god og effektiv kommunikasjon.

3. Målgruppe

Denne anbefalingen er rettet mot både arbeidsgivere og arbeidstakere i alle segmenter av offshore energi virksomhet og landanlegg i Norge.

4. Sikker kommunikasjon

4.1 Generelt

Kommunikasjon handler om å være bevisst på situasjonen, hvem vi kommuniserer med, og hva som kan skape misforståelser. Det betyr at vi må tilpasse både verbalt og nonverbalt språk til hver enkelt situasjon. Effektiv kommunikasjon handler om å bruke klart og tydelig språk, og unngå ord med uklar mening, eller ord som kan ha flere tolkninger i samme situasjon. Det er også viktig å tenke over hvilke forutsetninger mottaker har for å forstå meldingen din, og tilpasse formen på meldingen i forhold til dette.

Viktigheten av god kommunikasjon har vært kjent lenge, men ble aktualisert i en rapport som Safetec har laget på oppdrag for Petroleumstilsynet (Ptil). Rapporten ser på hvordan endringer i rammebetingelser påvirker arbeidsmiljø og sikkerhet. Her kommer det bl.a. frem at knapphet på fagarbeidere i det skandinaviske arbeidsmarkedet medfører behov for rekruttering fra andre deler av Europa. Konsekvensen er «... *kommunikasjons-utfordringer, med personell som verken behersker engelsk eller et skandinavisk språk. Ulik grad av familiarisering med konvensjoner innenfor nordisk arbeidsliv og offshorevirksomhet ser også ut til å bidra til kommunikasjonsutfordringer.*»

Ptil har i tilsyn avdekket svakheter blant annet knyttet til vurderinger av bruken av norsk språk i styrende dokumenter, sikkerhetsskilting og bruksanvisninger. Andre tilsyn har avdekket mangler i styrende dokumentasjon som sikrer samspill og effektiv kommunikasjon mellom fartøy og innretning. I tillegg avdekket Ptil i målrettede tilsyn med kommunikasjonssystemer i perioden 2020-2022 mangelfull involvering av rollen som kommunikasjonsansvarlig.

Tilsvarende har Sjøfartsdirektoratet (Sdir) i sin spørreundersøkelse om maritim sikkerhet, vist at det er tilsvarende kommunikasjonsutfordringer i den maritime næringen. En dødsulykke i februar 2023 tilskrives blant annet mangelfulle språkkunnskaper.

Informasjonsflyt: For å sikre kontinuerlig læring, er det essensielt at kommunikasjon flyter lett både ned og opp i organisasjonen, uavhengig av funksjon og nivå plassering i organisasjon. Det kan derfor være fornuftig å inkludere informasjonsflyt som eget tema i verifikasjoner og hms inspeksjoner i bedriften. All den tid kommunikasjon kan knyttes til hms, er det nødvendig at internkontrollsystemet og styringssystemet sier noe om hvordan organisasjonen forholder seg til kommunikasjon og endringer knyttet til kommunikasjon.

Språk: I følge en rapport fra Institutt for arbeidslivs- og velferdsforskning (FAFO) om norskkompetanse blant arbeidstakere født i utlandet er språkproblemer på arbeidsplassen et undervurdert problem. Dersom bedriften har utenlandske arbeidstakere anbefales det å kartlegge språkkunnskapene på arbeidsplassen. Videre bør språkkunnskaper til nyansatte avklares slik at denne oversikten alltid er oppdatert. Beskrivelse av krav til å avklare og sikre språkkompetanse skal være en del av selskapets styringssystem.

Mange bedrifter har i dag en ordning der en representant fra ledelsen tar imot nye arbeidstakere. Selv om en bør ha kartlagt språkkompetanse på forhånd, anbefales det å ha en samtale med de nyankomne. Det vil kunne avsløre eventuelle språkproblemer. Sikkerhetsleder eller andre som gir sikkerhetsinformasjon bør også sjekke at den informasjonen som blir gitt blir forstått.

Det felles europeiske rammeverket for språk er en retningslinje og nivåskala for språk utarbeidet av Europarådet, se vedlegg 3. Nivåskalaen brukes for å beskrive kunnskaps- og ferdighetsnivået til språkstuderenter i Europa og i økende grad også i andre land. Hensikten er å skape en felles europeisk standard for de ulike språknivåene.

Nedsatt hørsel og lese- og skrive vansker: Om lag 10% av den norske befolkningen har hørseltap som svekker evnen til å kommunisere (fhi.no/ml/miljo/stoy/om-horselstap/). Videre har så mange som 20% generelle lesevansker (dysleksinorge.no/statistikk-laerevansker/). Bedriften må kjenne til denne problemstillingen og tilrettelegge arbeidet slik at dette ikke utgjør en sikkerhetsrisiko. Norsk Industri, Industri Energi og Dysleksi Norge sitt pilotprosjekt «Hanne» gir en god oversikt over problemstillingene. De har laget veilederen «[Hva er en dysleksivennlig arbeidsplass](#)» basert på dette.

Når kommunikasjonen foregår på et fremmedspråk blir lese- og skrivevanskene enda verre fordi det visuelle inntrykket endres og leseren kjenner ikke igjen mønster. Videre så er det slik at computer basert trening (CBT) og multiple choice prøver med små nyanser i spørsmålene fungerer dårlig for denne gruppen.

4.2 Muntlig og visuell kommunikasjon

Denne typen kommunikasjon er avgjørende for sikker utførelse av arbeid og at risikoelementer i forbindelse med en jobb som skal utføres blir kommunisert/forstått.

Her er oversikt over vanlige utfordringer og tilhørende tiltak for å sikre god daglig kommunikasjon:

Utfordringer:	Tiltak:
Manglende språkforståelse/ikke felles språk blant de som kommuniserer.	<p>Klarlegg hvilket språk som er best å bruke. Selv om norskforståelse er dårlig er det ikke nødvendigvis slik at det blir bedre å skifte til engelsk. Husk at hvis flere bruker fremmedspråk (f. eks engelsk) kan de ha forskjellig oppfatning av samme ord.</p> <p>Det kan være hensiktsmessig å bruke tolk i enkelte tilfeller. De beste erfaringene har en med tolker som har en vanlig jobb og er naturlig del av arbeidslaget. Tolken vil da være sammen med arbeidslaget og sørge for god kommunikasjon med personer utenfor arbeidslaget.</p> <p>Siden tolk bør være med arbeidslag hele tiden bør en unngå at tolken også skal være tolk for andre arbeidslag. Som en del av arbeidslaget vil tolken også kunne videreformidle eventuelle problemer og farlige forhold på arbeidsplassen.</p> <p>En tolk, som gjerne har bodd i Norge en lengre periode enn de andre i arbeidslaget, kan også fungere som et naturlig bindeledd til norsk kultur</p>

	<p>og andre ikke-jobbrelaterte spørsmål. Tolker som jobber på denne måte kan fremstå som ledere/rollemodeller og en må derfor sikre at de også er gode rollemodeller når det gjelder sikkerhet.</p> <p>Fadderordningen er vanlig på mange arbeidsplasser og vil være viktig for personer som ikke snakker norsk eller engelsk. For å sikre god kommunikasjon bør en sørge for at begge parter i fadderordningen har et felles språk og at en ellers følger de samme rådene som gjelder for andre faddere. Fadderer bør ikke være personens leder og helst være fra et annet arbeidslag. Videre kan det være en fordel at fadder er skandinav og dermed lettere kan bidra med integrering.</p>
<p>Viktige meldinger på radio blir ikke forstått</p>	<p>Vurder språkkurs + vedlikehold av språkkunnskaper.</p> <p>Sikre at alarmer etc. er forstått ved å kjøre øvelser jevnlig. Husk å sjekke at stemmen til dem som gir viktige meldinger på radio er slik at den høres klart og tydelig.</p>
<p>Antagelser hos både sender og mottaker; manglende avklaring</p>	<p>Sjekk språkforståelse når du snakker med kollegaer eller andre som ikke har samme morsmål som deg.</p> <p>Bruk enkelt språk og be om at de gjentar med egne ord sin forståelse; ikke spør «Er det forstått?» da dette kan bli besvart med ja uten at det stemmer. Dette gjelder også ved gjennomgang av AT/SJA.</p> <p>Unngå å komme i forsvarsposisjon; sett egne meninger «på vent» og lytt aktivt slik at kollegaens mening får komme fram.</p>
<p>Misforståelser på grunn av bruk av «Stammespråk», sjargong og faguttrykk.</p> <p>Bruk av forkortelser som ikke blir forstått.</p>	<p>Unngå sjargong og forkortelser når du snakker med personer du ikke kjenner kompetansen til. Følg gjerne opp arbeid ofte dersom du som leder er litt usikker på om alle beskjeder er fullt ut forstått.</p> <p>Husk at enkelte dialekter kan være vanskelige å forstå og at kroppsspråk er vel så viktig som ordene som formidles.</p> <p>Bruk bekreftende kommunikasjon i kritiske arbeidsoperasjoner (f.eks. kran og løft). Husk at komplett bekreftende kommunikasjon inkluderer tilbakemelding på at det som blir gjentatt er korrekt (kommunikasjon, read back, feedback).</p>

<p>Bruk av midlertidig personell som ikke snakker skandinavisk eller engelsk (korte oppdrag).</p>	<p>Ved kortvarige prosjekter kan det være naturlig å sette sammen en homogen gruppe i forhold til språk. De kan da benytte et felles språk og samme tolk/samme oversatte dokumenter. Det vil bidra til å redusere faren for misforståelser og farlige forhold.</p> <p>Ulempen med en slik gruppe er at de kan ha dårlig språkforståelse. Det er da spesielt viktig å sjekke forståelse for arbeidsoppgaver og andre relevante forhold (bruk av verktøy/verneutstyr, krav til utførelse, førjobb samtaler etc.) før arbeidet utføres.</p>
<p>Ulik sikkerhets- og kommunikasjon-kultur kan medføre manglende avklaringer.</p>	<p>Vær tydelig på forskjell på om du gir instruks/ordre/viktig informasjon (sjekk forståelse) eller spørsmål (be om svar/respons).</p> <p>Vær obs på kulturforskjeller og verifiser at alle sikkerhetstiltak og bruk av korrekt verneutstyr er på plass. Gi gjerne begrunnelse på hvorfor de forskjellige tiltakene er viktige.</p> <p>Husk at nødvendig teknisk fagkompetanse er avgjørende for god kommunikasjon.</p> <p>Tenk nøye gjennom organiseringen av arbeidet når det er arbeidstakere med forskjellige språk og nasjonaliteter i et selskap eller på en arbeidsplass.</p>
<p>Det brukes for lite tid på å sikre god kommunikasjon</p>	<p>Bruk bekreftende kommunikasjon ved sikkerhetskritisk kommunikasjon – spesielt når du kommuniserer med personer du ikke snakker med så ofte.</p> <p>Dokumenter valg av arbeidsspråk med tiltak for å lukke avvik dersom norsk ikke er arbeidsspråk.</p> <p>Tren på bekreftende kommunikasjon slik at det blir et naturlig valg i en krisesituasjon. Unngå informasjon-overbelastning.</p> <p>Bruk lett tilgjengelige kanaler som infotavler/skjermer for å dele informasjon. Skjermer må ha oppdatert innhold, gjennomtenkt presentasjon (ikke for mye på en skjerm) og rullere på flere språk. Sikkerhetskritisk informasjon kan også deles på slike infoskjermer – men en må alltid ha en direkte toveis kanal i tillegg slik at en kan verifisere at informasjon er mottatt og forstått.</p>

Det brukes for lite tid på å sikre god kommunikasjon	Viktige tilbakemeldinger, bekymringsmeldinger, forslag til forbedring av sikkerhet etc. må alltid besvares og følges opp slik at det er åpen kommunikasjon i bedriften/på arbeidsplassen.
Misforståelse mellom fartøy med utenlandsk besetning og andre enheter	Sjekk språkforståelse når du snakker med andre som ikke har samme morsmål som deg.
Bruk av ikke standardiserte håndsignaler	Avtal hvilke signaler som skal/kan brukes for arbeidet som utføres; for eksempler hvordan skal du signalisere «Stopp jobben»?
Bruk av ikke standardiserte skilt og piktogrammer	Skilt og piktogrammer er absolutt å anbefale, men en må sikre at disse er i henhold til regelverk (Arbeidsplassforskriften § 5) og standarder (for eksempel IOGP Life-Saving rules).
Informasjon oppfattes ikke pga. samtaler i støyende områder	Unngå å gi sikkerhetskritisk informasjon i områder med høyt støynivå. Dersom det ikke kan unngås, sjekk forståelse i etterkant.
Ulik kultur og kompetanse knyttet til bruk av digitale kommunikasjonsverktøy.	Alle ansatte må få nødvendig opplæring i alt utstyr som de skal bruke (Teknisk og operasjonell forskrift § 51). Husk at det skal være (Aktivitetsforskriften § 80) en kommunikasjonsansvarlig på bemannede innretninger.
Tekniske problemer og svikt i kommunikasjonsutstyr	Nytt utstyr bør testes grundig ut før det tas i bruk. Nye digitale løsninger kan ha mange fordeler i forhold til f. eks VHF og UHF radio. Digitale løsninger kan gi varsel ved brudd på kommunikasjon (f. eks på grunn av batteri eller mangel på signal) – og den kan være toveis og dermed sikre at kommunikasjonskanal ikke blir blokkert (f. eks ved at en sender knapp utilsiktet blir trykket inn)

4.3 Skriftlig Kommunikasjon

Organisasjoner kan bruke flere kanaler for å dele både generell og viktig informasjon. Vanlige utfordringer i denne prosessen er listet nedenfor:

Utfordringer:	Tiltak:
<p>Bruk av for mange kanaler (Email, nettsider, Facebook, Yammer, Teams, Messenger etc.) kan føre til at viktig informasjon ikke når frem til den «spisse enden».</p>	<p>Det må være en overordnet strategi på ledelsen sin kommunikasjon som tar hensyn til viktighet/behov for å nå alle, tidskriticalitet og nødvendig verktøy (både for sender og mottaker). Strategien bør også inkludere hvordan kommunikasjon tilbake til ledelsen skal foregå.</p>
<p>For mye informasjon kan gjøre at viktig informasjon drukner i annen informasjon</p>	<p>All viktig kommunikasjon bør foregå på en kanal.</p> <p>All viktig skriftlig informasjon må være tilgjengelig på et språk arbeidstakeren forstår. Jo mer sikkerhetskritisk informasjonen er jo viktigere er det at arbeidstakeren får den på morsmål. Eksempler på sikkerhetskritisk informasjon er risiko-vurderinger, granskingsrapporter, arbeidsrutiner/ jobb pakker, prosedyrer, beredskapsinformasjon etc. En måte å organisere dette på er at en har forskjellige nivåer på styrende dokumentasjon med tilhørende språkkrav, se vedlegg 5.</p> <p>Endringer i styrende dokumentasjon bør inneholde opplysninger om viktige endringer.</p>
<p>Mottaker har ikke alltid tilgang til, eller kompetanse på, nødvendig utstyr for å motta informasjon (f. eks Intranet, PC, smart telefon, printer, etc.)</p>	<p>Kartlegg informasjonsflyten på arbeidsplassen. De ansatte må få adgang til nødvendig utstyr og opplæring på dette utstyret.</p>
<p>Skriftlig kommunikasjon på fremmedspråk kan medføre misforståelser</p>	<p>Oversett sikkerhetskritisk informasjon til andre språk som er i bruk på arbeidsplassen (Arbeidstilsynet sine sider er nå på norsk, engelsk og polsk).</p> <p>Visualisering av prosedyrer, som for eksempel sikkerhetsbrosjyren om bord i fly, er en god og velprøvd metode for å gi viktig informasjon på tvers av språk. Dette kan med fordel brukes f.eks. for å vise bruk av verneutstyr, alarminstruks og lignende.</p>

4.4 Møter (Verneombudsmøter, sikkerhetsmøter, møter med nyansatte, AMU møter og andre møter som er relevant for sikkerheten på arbeidsplassen)

Møtearenaene er viktige for å ivareta både regelverk og god sikkerhetskultur. Vanlige utfordringer og forslag til tiltak er listet i tabellen nedenfor:

Utfordringer:	Tiltak:
Manglende involvering/deltakelse i møtet på grunn av dårlig språkforståelse.	<p>Møter som er viktige for sikkerheten bør være på ansattes morsmål. Vurder bruk av tolk eller oppdeling i flere møter/flere språk.</p> <p>Ved flere parallelle møter (f.eks. både norsk og engelsk) må alle møtene være like lette å delta på.</p> <p>Tilstrebe god involvering; be om respons og synspunkter fra de som ikke deltar aktivt i møtet.</p> <p>Der det er naturlig, lag møtereferater som er lett tilgjengelige og viser at innspill blir notert og fulgt opp.</p>
Kommunikasjonsform og språk ivaretar i større grad avsenders behov og i mindre grad mottaker og sikring av budskap. Ledelsen alene bestemmer kommunikasjonsform og språk.	Etabler språkvettregler for videre praksis i organisasjonen. Ta gjerne utgangspunkt i reglene utarbeidet av NHO og Språkrådet, se vedlegg 3.

4.5 Sikkerhetsopplæring og kulturforståelse

Hovedregelen er at all sikkerhetsopplæring for norske arbeidstakere skal foregå på norsk iht. rammeforskriften (RF) og skipssikkerhetsloven med forskrift om kvalifikasjoner og sertifikater for sjøfolk (STCW). Dersom dette fravikes skal det dokumenteres at det ikke går på bekostning av sikkerheten (RF §14.)

En del e-læringskurs i næringen er i dag kun tilgjengelig på norsk og engelsk. Dersom det er større grupper med et annet språk, bør en vurdere å oversette innholdet i disse kursene. For mindre grupper kan bruk av tolk være nødvendig for å sikre god forståelse av emnene. Uansett opplæringsmetode bør en sørge for å verifisere at den gitte opplæringen er forstått.

På flerkulturelle arbeidsplasser viser erfaringer at informasjon om norsk arbeidslivskultur også bør være en del av opplæringen. Begreper som vernetjeneste, tillitsvalgt, og arbeidstakermedvirkning er ofte ukjente for utenlandske arbeidstakere som kommer til Norge.

Erfaringer fra større prosjekter som har en stor andel utenlandsk arbeidskraft viser at opplæring som beskrevet ovenfor bør gis tidlig. Det viser seg også at norske arbeidstakere og ledere har behov for opplæring for å kunne forstå og anerkjenne andre kulturer for å sikre gjensidig forståelse og et bedre og tryggere arbeidsmiljø.

Vedlegg 1 Regelverk for offshore energi virksomhet og landanlegg i Norge.

Det er mange lover og forskrifter som gir krav relatert til kommunikasjon og språk. De viktigste finner vi i Arbeidstilsynet sin forskrift om utførelse av arbeid og Ptil sin rammeforskrift:

Forskrift om utførelse av arbeid § 22.4 (som også gjelder petroleumsvirksomheten):

Arbeidsgiveren skal sørge for at arbeidstakerne har gode kunnskaper i det språk som brukes, slik at de er i stand til å uttale og forstå den talte beskjeden på en korrekt måte og dermed forholde seg på en måte som er hensiktsmessig for å forebygge situasjoner som kan føre til fare for skade på liv eller helse.

Arbeidsgiver kan bare benytte arbeidstakere som kan forstå de anvisninger som blir gitt, når sikker utførelse av arbeidet krever muntlige anvisninger. Muntlige anvisninger, herunder forhåndsavtaler, skal skje i form av korte tekster, setninger, grupper av ord og/eller enkeltord og være klart forståelige. Muntlige anvisninger kan gis direkte med bruk av den menneskelige stemme eller indirekte med bruk av en menneskelig eller kunstig stemme som formidles gjennom et medium.

Arbeidstilsynet sin kommentar til Forskrift om utførelse av arbeid § 22.4:

Det må til enhver tid være tilstrekkelig kommunikasjon mellom alt personale som er involvert i en arbeidsoperasjon, og kommunikasjon må fortrinnsvis foregå på norsk. Dersom det finnes arbeidstakere av forskjellig utenlandsk opprinnelse og språk på arbeidsplassen, må arbeidsgiveren enten velge kommunikasjon på det språket som alle arbeidstakere kan beherske, eller også legge opp til egnet system for gjensidig forståelse mellom arbeidstakere.

Rammeforskriften § 14:

Norsk språk skal brukes i størst mulig grad i virksomheten. Andre språk kan brukes dersom det er nødvendig eller hensiktsmessig for å gjennomføre virksomheten, og det ikke går på bekostning av sikkerheten.

Veiledning til Rammeforskriften, § 14 står det:

Bestemmelsen innebærer at skriftlig materiale som prosedyrer og manualer i utgangspunktet skal være på norsk. Dersom dette ikke anses som hensiktsmessig, og det ikke går på bekostning av sikkerheten, noe arbeidsgiver skal kunne dokumentere, kan en imidlertid avstå fra å oversette slike dokumenter til norsk». Det er arbeidsgiver som må sørge for at språkproblemer ikke gir økt sikkerhetsrisiko.

I Ptils fortolkning til rammeforskriften § 14 «Bruk av norsk språk» står det:

Utgangspunktet er altså bruk av norsk språk, både etter petroleumsforskriften § 76 (tidligere § 64) og rammeforskriften § 14. Imidlertid kan det, som det fremgår av merknadene til den tidligere petroleumsforskriften § 37, være nødvendig med bruk av andre språk i tillegg til norsk språk. Det vises til at utenlandsk personell fremdeles utgjør et viktig innslag i petroleumsvirksomheten på norsk kontinentalsokkel, og at en betydelig del av denne virksomheten er lokalisert over eller i nærheten av internasjonale grenselinjer. Hensynet til sikkerheten nødvendiggjør i stor grad at operasjonsmanualer, arbeidsinstruksjoner og

beredskapsplaner er på norsk. Imidlertid kan hensynet til de engelsktalende sin sikkerhet tilsi at de nevnte dokumenter i tillegg må være på engelsk

Dersom en arbeidstakergruppe snakker andre språk enn engelsk må en da legge til grunn at det samme gjelder for dem.

Referanser til annet regelverk som omhandler kommunikasjon og språk:

Aktivitetsforskriften § 80 har krav om at kommunikasjon blir ivaretatt til enhver tid og det skal være en kommunikasjonsansvarlig på bemannede innretninger.

Både **Innretningsforskriften** og **Teknisk og operasjonell forskrift** inneholder flere paragrafer med spesifikke krav til kommunikasjonsutstyr og system

Forskrift om organisering, ledelse og medvirkning § 8 stiller krav om at opplæring må gis på et språk som arbeidstakerne forstår. **§ 9** i samme forskrift stiller krav om at informasjon om risikofaktorer i arbeidet må gis til arbeidstakere og utformet slik at det forståelig for den enkelte. I Arbeidstilsynet sine kommentarer til **§ 10-5** i denne forskriften omtales krav om språk og kommunikasjon dersom det er arbeidstakere av utenlandsk opprinnelse. Tilsvarende krav gjelder også for merking av utstyr i **§ 10-22**

Produsentforskriften § 2-26 krever at arbeidsutstyr skal leveres med nødvendig og lett forståelig bruksanvisning på norsk.

Forskrift om utførelse av arbeid § 2-1 og § 2-3 inneholder krav om stoffkartotek og at informasjonen i kartoteket skal være på norsk og lett forståelig.

Vedlegg 2 Regelverk for Skip og flyttbare innretninger

Både muntlig og skriftlig språk som sikker kommunikasjon er livsviktig for den Internasjonale sjøfartsorganisasjonen (IMO) mht. sikkerheten for mannskap, passasjerer, Industripersonell eller spesialpersonell, skip og ytre miljø, men også for effektiviteten av daglige oppgaver og skipets integritet.

For skip som krysser landegrenser er sikker og korrekt kommunikasjon spesielt viktig i forbindelse med radio samband/IKT mellom skip og andre aktører (land baser, diverse leverandører, rederi, myndigheter etc.). Sikker kommunikasjon innbefatter kvittering på korrekt mottatt og forstått. Dette gjelder både normale operasjoner så vel som i kritiske hendelser intern eller eksternt. For sertifikatpliktige stillinger er det derfor krav til bestått eksamen i maritimt engelsk, også kjent som Standard Maritime Communication Phrases (SMCP).

I Norge er IMO/ILO/EU regelverket gjennomført i Lov om skipssikkerhet (skipssikkerhetsloven), Lov om stillingsvern mv. for arbeidstakere på skip (skipsarbeidsloven) og Forskrift om arbeidsmiljø, sikkerhet og helse for de som har sitt arbeid om bord. Det er verdt å merke seg at oversettelsen av IMO/ILO fra engelsk til norsk regelverk ikke alltid lar seg gjøre korrekt. Av den grunn kan det oppstå misforståelser og feiltolkninger med hensyn til Safety og Security.

Forskrift om kvalifikasjoner og sertifikater for sjøfolk § 5: Rederiets skal ha oppdatert dokumentasjon om sjøfolkenes erfaring, opplæring, helsetilstand og språkkunnskap. Videre i § 11 Språkkrav:

(1) Sjøfolk skal kunne kommunisere med hverandre på skipets arbeidsspråk fastsatt av rederiet om grunnleggende sikkerhetsspørsmål og forstå sikkerhetsinformasjon ved tekst, symboler og alarmer.

(2) Sjøfolk som kommer i kontakt med los og landbaserte myndigheter skal kunne kommunisere på engelsk eller det språket losen eller de aktuelle myndigheter bruker.

(3) Sjøfolk som inngår i sikkerhetsbemanning eller tilleggsbemanningen på skip med fartsområde liten kystfart eller større skal uavhengig av skipets arbeidsspråk kunne nok engelsk til å forstå blant annet kommandoer, skriftlige alarminstruksjoner og nødinstruksjoner, bruksanvisninger for bruk og vedlikehold av redningsutstyr.

(4) Sjøfolk som i beredskapssituasjoner eller nødssituasjoner skal rettlede passasjerer på passasjerskip som går i rutefart til norsk havn skal beherske engelsk og et skandinavisk språk. Dersom flertallet av passasjerene på ruten ikke er skandinaviskspråklige eller engelskspråklige, skal sjøfolkene kunne kommunisere med passasjerene på det relevante språket i en beredskaps- eller nødssituasjon.

Referanser til annet regelverk som omhandler kommunikasjon og språk:

Forskrift om sikkerhetsstyringssystem på norske skip og flyttbare innretninger (ISM) §6 krever at selskapet skal gi personell på skip aktuell informasjon om sikkerhetsstyringssystemet på det eller de arbeidsspråk de forstår.

Forskrift om innretning og føring av dagbøker på skip og flyttbare innretninger (§15 F) krever at dagboken inneholder opplysning om skipets arbeidsspråk. Videre er det krav om oversettelser til arbeidsspråket dersom er forskjellig fra språket der skipet er registrert (flaggstat).

Forskrift om kontroll med roroferger, hurtiggående passasjerfartøyer uansett flagg i rutetrafikk (vertsstatskontroll) § 11 inneholder krav om å kunne både gi og forstå instruksjoner på felles arbeidsspråk.

Forskrift om sikkerhetstiltak m.m. på passasjer-, lasteskip og lektere § 32. krever at påbudte skilt og oppslag på alle skip i utenriks fart, og på passasjerskip i innenriks fart, skal være på norsk og engelsk. På øvrige skip i innenriks fart skal teksten være på norsk.

Vedlegg 3 Felles europeiske rammeverket for språk

Det felles europeiske rammeverket for språk inneholder en nivåskala som er inndelt i tre hovednivåer, hver med to undernivåer, til sammen seks ulike nivåer:

A – språkbruker på grunnleggende nivå

A1 – begynnernivå

A2 – elementært nivå

B – selvstendig bruker

B1 – mellomnivå

B2 – høyere mellomnivå

C – kompetent språkbruker

C1 – avansert nivå

C2 – språkferdigheter nesten på nivå med morsmålsbruker

Rammeverket beskriver nivået som forventes av språkbrukeren på de ulike nivåene når det gjelder lese-, lytte-, snakke- og skriveferdigheter.

Vedlegg 4 – Språkvett for næringslivet



Språkvett for næringslivet

Bruk norsk når du kan, og engelsk når du må

1 Norsk er det naturlige for norsk næringsliv

- ✓ Presisjon er viktig i næringslivet. Vi er alltid mer presise på morsmålet, fordi vi har et større ordforråd og en bedre språkfølelse på vårt eget språk.
- ✓ Med norske medarbeidere er norsk språk mest effektivt i og for bedriften.
- ✓ Lag reklame på norsk, ikke på engelsk, når du henvender deg til norske kunder.
- ✓ Bruk norsk i stillingsannonser når du henvender deg til et norsktalende publikum.

2 Ulike språk for ulike behov

- ✓ Snakk og skriv norsk når du kommuniserer med norske kolleger og andre som forstår norsk best. Bruk engelsk når det er formålstjenlig.
- ✓ Med ansatte i ulike land og ansatte med ulike morsmål trenger bedriften flere språk.
- ✓ Bedriften bør bruke det språk som passer best i den gitte kulturelle sammenheng.

3 Språkvett er viktig for bedriften og samfunnet

- ✓ Den engelskspråklige innflytelsen er en utfordring ikke bare for lærere, foreldre, elever og opinionsdannere – som massemediene – men også for næringslivet.
- ✓ Bruk norske fagtermer, da bidrar du til å utvikle og vedlikeholde norsk fagspråk.
- ✓ Sikkerheten ivaretas best på det språket de ansatte behersker best.
- ✓ Stimuler språklig bevisstgjøring i bedriften.
- ✓ Det er ingen motsetning mellom det å være for globalisering og samtidig ta vare på norsk språk og kultur.

[BOKMÅL]

Vedlegg 5 – Nivåinndeling av styrende dokumentasjon

For internasjonale selskaper og selskaper som har engelsk som hovedspråk anbefales en ordning hvor de overordnede styrende dokumentene (nivå 1 og 2) er på engelsk, men de lokale prosedyrene (nivå 4); som ivaretar de overordnede kravene, er på norsk og eventuelt andre språk dersom det er nødvendig eller hensiktsmessig for å gjennomføre virksomheten, og det ikke går på bekostning av sikkerheten. Nivå 3 kan være både på norsk og engelsk.

