



Examensarbete inom samhällsbyggnad

Avancerad nivå, 30hp

# **Interkulturell kommunikation i byggprojekt**

En studie om kommunikationssvårigheter i projekt

**ABDIRAHMAN ELMİ MOHAMED**

**HASSAN HAGI OMAR**

# Examensarbete

---

Titel	Interkulturell kommunikation i byggprojekt - En studie om kommunikationssvårigheter i projekt
Författare	Abdirahman Elmi Mohamed & Hassan Hagi Omar
Institution	Fastigheter och byggande
TRITA nummer	TRITA-ABE-MBT-2314
Handledare	Tina Karrbom Gustavsson
Nyckelord	Kommunikation, kompetens, språk, kultur

---

## Sammanfattning

Samhället är i ständig utveckling och byggbranschen har till följd av den ökade andelen utländsk arbetskraft i byggsektorn blivit alltmer mångsidig och mångkulturell, vilket har resulterat i ett ökat intresse för kommunikationen i byggprojekt.

Syftet med denna studie är att undersöka kommunikationen i byggprojekt, speciellt med fokus på kommunikationsproblem som uppstår. En litteraturstudie genomfördes för att samla in information från tidigare studier om kommunikationssvårigheter. Resultatet av litteraturstudien visar att såväl språk som kultur skapar problem i projekt.

Det teoretiska ramverket för denna studie baserades på Spitzbergs modell om interkulturell kommunikationskompetens som säger att faktorer för att uppnå kommunikativ kompetens är motivation, kunskap och färdigheter. Metoden är kvalitativ och bygger på litteraturstudier och intervjuer. Respondenterna har alla ledande roller inom byggprojekt och frågorna handlade om olika situationer som de mött i olika projekt.

Resultatet visar att bristfälliga språkkunskaper bidrar till feltolkningar och kulturkrockar. Exempel på metoder som respondenterna lyfter fram är: översättningsverktyg, visualisering och gemensamt språk. Resultatet visar att metoderna ofta är individuella och att det oftast saknas systematiska metoder för att hantera språkproblem i byggprojekt. Det betyder att individens kompetens är en viktig faktor för att uppnå välfungerande kommunikation i byggprojekt.

# Master of Science thesis

---

Title	Intercultural communication in construction projects - A study on communication difficulties in projects
Author(s)	Abdirahman Elmi Mohamed & Hassan Hagi Omar
Department	Real Estate and Construction Management
TRITA number	TRITA-ABE-MBT-2314
Supervisor	Tina Karrbom Gustavsson
Keywords	Communication, Competence, Language, Culture

---

## Abstract

The society is in constant development and the construction industry has, as a result of the increased proportion of foreign labor in the construction sector, become increasingly diverse and multicultural, which has resulted in an increased interest in problems and possibilities for effective communication.

The purpose of this study is to investigate communication in construction projects, especially with a focus on communication problems that arise. A literature study was conducted to collect information from previous studies on communication difficulties. The results of the literature study show that both language and culture create problems in projects.

The theoretical framework of this study was based on Spitzberg's model of intercultural communication competence which states that factors of achieving communicative competence are motivation, knowledge, and skills. The method is qualitative and is based on literature studies and interviews. The respondents all have leading roles in construction projects and the questions were about different situations they encountered in different projects.

The results show that insufficient language skills contribute to misinterpretations and cultural clashes. Examples of methods highlighted by the respondents are translation tools, visualization, and common language. The results show that the methods are often individual and that there is usually a lack of systematic methods for handling language problems in construction projects. This means that the individual's competence is an important factor in achieving well-functioning communication in construction projects.

## Innehållsförteckning

<b>1. Introduktion</b>	<b>6</b>
1.1 Bakgrund	6
1.2 Syfte	6
1.3 Frågeställningar	7
1.4 Avgränsning	7
<b>2. Litteraturstudie</b>	<b>8</b>
2.1 Introduktion för kommunikation	8
2.1.1 Muntlig kommunikation	8
2.1.2 Skriftlig kommunikation	8
2.1.3 Icke-verbal kommunikation	8
2.1.4 Visuell kommunikation	9
2.2 Interkulturell kommunikation	9
2.3 Kommunikation i multikulturell byggbransch	10
2.4 Kommunikationssvårigheter med avseende på språk	11
<b>3. Teoretiskt ramverk</b>	<b>12</b>
3.1 Teorival	12
3.2 ICC	12
3.3 Förutsättningar för att uppnå "kompetens"	13
3.3.1 Motivation	13
3.3.2 Kunskaper	14
3.3.3 Färdigheter	14
<b>4. Metod</b>	<b>16</b>
4.1 Metodval	16
4.2 Semistrukturerade intervjuer	16
4.3 Tillvägagångsätt	16
4.4.1 Identifiering av forskningsfrågor	17
4.4.2 Val av intervjutyp	17
4.4.3 Utforma inledande intervjufrågor	17
4.4.4 Urval av respondenter	18
4.4.5 Etiskt hänsynstagande	19
4.4.6 Finslipa intervjumall	19
4.4.7 Genomförande av intervju	19
4.4.8 Analys och presentation av resultat	19

<b>5.</b>	<b>Resultat .....</b>	<b>20</b>
5.1	Kommunikationsutmaningar.....	20
5.1.1	Feltolkningar.....	20
5.1.2	Kulturkrockar .....	21
5.1.3	Bristfälliga språkkunskaper .....	21
5.2	Lösningssåtgärder.....	22
5.2.1	Disciplinära åtgärder .....	22
5.2.2	Översättningsservice .....	23
5.2.3	Förtydligande .....	23
5.2.4	Efterkontroll .....	24
5.2.5	Visualisering .....	24
5.2.6	Gemensamt språk.....	24
5.3	Förbättringsåtgärder.....	25
5.3.1	Inbäddad översättningsfunktion.....	25
5.3.2	Höja kravnivån .....	25
5.4	Individuella kompetenser .....	26
5.4.1	Motivation.....	26
5.4.2	Kunskaper.....	27
5.4.3	Färdigheter .....	27
<b>6.</b>	<b>Analys.....</b>	<b>28</b>
6.1	Kommunikationsutmaningar.....	28
6.1.1	Feltolkningar.....	28
6.1.2	Kulturkrockar .....	28
6.1.3	Bristfälliga språkkunskaper .....	29
6.2	Lösningssåtgärder.....	29
6.2.1	Gemensamt språk.....	29
6.2.2	Visualisering .....	30
6.3	Individuell Kompetens .....	30
6.3.1	Motivation.....	30
6.3.2	Kunskaper.....	31
6.3.3	Färdigheter .....	31
<b>7.</b>	<b>Slutsats .....</b>	<b>32</b>
7.1	Vilka kommunikationsproblem uppstår på grund av bristfälliga språkkunskaper mellan projektledare/arbetsledare och underentreprenörens yrkesarbetare?.....	32
7.2	Hur hanterar de olika ledarna dessa problem? .....	32
7.3	Vilka tillvägagångssätt upplevs fungera bra? .....	33
7.4	Förslag till vidare studier .....	34

<b>8.</b>	<b>Referenser</b> .....	<b>35</b>
<b>9.</b>	<b>Bilagor</b> .....	<b>37</b>
9.1	Intervjumall.....	37

# 1. Introduktion

## 1.1 Bakgrund

Byggbranschen står för sju procent av den svenska BNP (SCB, 2021). I byggbranschen är bristfällig kommunikation fortfarande ett av de största problemen. Svensk byggtjänst rapporterade år 2021 att kostnaden till följd av bristfällig kommunikation i byggbranschen låg på 65 miljarder SEK varje år (Svensk Byggtjänst, 2019).

Internationella aktörer har fått en större fot in i den svenska byggbranschen. I en statistik från år 2014 rapporterades det cirka 14 000 utstationerade arbetare i den svenska byggbranschen (Arbetsmiljöverket, 2014). I jämförelse med rapporten från år 2019 där det rapporterades ungefär 50 000 utstationerade arbetare i den svenska byggbranschen (Arbetsmiljöverket, 2019). Vilket tyder på en stor ökning av utländsk arbetskraft.

Att leda projekt handlar mest om att hantera människor och kommer med ansvar, ledarskap och förtroende. Därför är god kommunikation och interpersonell kompetens avgörande för att nå framgång i projektet (Fewings & Henjeweale, 2019). När man bygger ett projektteam är det viktigt att säkerställa effektiv kommunikation mellan olika aktörer i projektet (Fewings & Henjeweale, 2019).

Samhället är i ständig utveckling och byggbranschen har till följd av den ökade andelen utländsk arbetskraft i byggsektorn blivit alltmer mångsidig och mångkulturell. Utan en effektiv kommunikation bland arbetskraften så skapas svårigheter i arbetet vilket hotar projektets framsteg (Dainty, et al., 2006).

Denna studie fokuserar på kommunikationssvårigheter kopplat till språk. Nio personer med olika ledarrollsbefattningar från olika byggföretag i Sverige har intervjuats för att utföra arbetet.

## 1.2 Syfte

Syftet med denna studie är att undersöka kommunikationssvårigheter med avseende till språket mellan entreprenörer och underentreprenörer inom byggproduktion, samt lösningsåtgärder till dessa problem.

### **1.3 Frågeställningar**

- Vilka kommunikationsproblem uppstår på grund av bristfälliga språkkunskaper mellan projektledare/arbetsledare och underentreprenörens yrkesarbetare?
- Hur hanterar de olika ledarna dessa problem?
- Vilka tillvägagångssätt upplevs fungera bra?

### **1.4 Avgränsning**

Den ursprungliga idén för uppsatsen var att förbättra kommunikationen för hela byggprojektet. Examensarbetet har avgränsats till att undersöka kommunikationsproblem som uppstår på grund av bristande språkförståelse mellan projektledare och yrkesarbetare. Forskningsområdet är vidare avgränsat till byggprocessens produktionsskede.



## **2. Litteraturstudie**

### **2.1 Introduktion för kommunikation**

När det kommer till byggprojekt så kan kommunikation ses som information som skall överföras till flera olika parter (Dainty, et al., 2006). Att ansvara för projekt kräver att alla intressenter och aktörer underrättas under projektets gång, vilket kräver att kommunikationen är tydlig och effektiv för att uppnå ett så bra resultat som möjligt (Encinas, et al., 2021). Mycket av litteraturstudien har byggt på hur kommunikation ser ut i byggnadsindustrin och många av de utmaningar som existerar och även potentiella utmaningar som kan uppstå i framtiden.

Det finns fyra olika kommunikationssätt som är förekommande när det kommer till kommunikation:

#### **2.1.1 Muntlig kommunikation**

*Muntlig kommunikation* innebär mer än bara ordvalen för att illustrera innehåll. Muntlig kommunikation är inte enbart orden, utan även kroppen, tonfall och betoning. Även den formalitet som används för att förmedla viktiga undertexter till personen man kommunicerar med gör skillnad. Sättet ett meddelande förmedlas på påverkar innebörden av meningen. (Dainty, et al., 2006).

#### **2.1.2 Skriftlig kommunikation**

*Skriftlig kommunikation* är en alltmer viktigare funktion när man kommunicerar. De tre faktorer som understryker kvaliteten är strukturen, klarheten och innehållet. Ifall det brister i språkkunskaperna eller att grammatiken är bristfällig, leder det till att fel information förmedlas och det har sin inverkan på resterande delar av projektet (Dainty, et al., 2006).

#### **2.1.3 Icke-verbal kommunikation**

*Icke-verbal kommunikation* är ett kommunikationssätt som används både frivilligt och ofrivilligt. Det går inte att alltid kontrollera sitt kroppsspråk och det kan leda till att en medmänniska kan uppfatta ett uttryck som ett meddelande. De fem faktorerna som understryker den typen av kommunikation är ansiktsuttryck, hållning, ögonkontakt, gester och fysisk beröring. Exempelvis så kan detta underlätta kommunikationen ifall man kommunicerar med en person med bristfälliga språkkunskaper ute i byggproduktionen (Dainty, et al., 2006).

### 2.1.4 Visuell kommunikation

Visuell kommunikation är det som kan uppnås genom vision och presentation. Det inkluderar kartor, animationer, illustrationer etc. (Ijaz, 2018). Även här så funkar kommunikationssättet som ett bra komplement till det verbala ifall man vill kommunicera med någon med bristfälliga språkkunskaper eller helt enkelt visa visuellt det som menas. Här spelar innehåll och kontext stor roll. Vad som visas, hur det visas och ifall det är relevant för det meddelande eller information du vill förmedla (Khosrowshahi et al., 2012).

Grafisk utrustning är bra hjälpmedel för att förmedla ett visst budskap effektivt. Det underlättar kommunikationen till följd av att det gör att en viss modell inte behöver beskrivas i detalj vilket bli utdraget. Det både förenklar och ger mindre risk för missförstånd i projektarbetet (Dainty, et al., 2006).

## 2.2 Interkulturell kommunikation

Interkulturell kommunikation syftar på kommunikationen mellan individer som har bakgrund från olika kulturer. Det kan handla om individer med olika etniska, religiösa eller sociala bakgrunder. Var och en av dessa individer tillför en unik uppsättning erfarenheter och värderingar till arbetsplatsen som är karakteristiska för den kultur där de växte upp och nu verkar (Ilie, 2019).

Loosemore och Lee (2002), tar i sin artikel upp flera aspekter som är essentiella vid kulturskapande bland annat värderingar, traditioner och etnicitet.

*Värderingar* definieras som en tro som motiverar en person att agera på olika sätt beroende på situation det ses som en vägledning för tillvägagångssättet hos människan. Kulturella värderingar är de principer som en viss folkgrupp har i sin livsstil och dessa värderingar ses som den rätta vägen oavsett situation (Boyd & Chinyio, 2006).

*Traditioner* definieras som en tro och tillvägagångssätt som förts från en generation till en annan. Det betyder att exempelvis ett sätt att arbeta på blir en tradition om det görs under en längre tid (Kivrak, et al., 2014).

*Etnicitet* beskrivs som en kulturell identitet av en grupp från ett visst land. Där kulturen bygger på särskilda egenskaper folkgruppen har i deras samhälle (Kivrak, et al., 2014).

## 2.3 Kommunikation i multikulturell byggbransch

Kommunikationsutmaningar finns bland annat i multikulturella byggprojekt. Loosemore och Lee lyfte fram i början av millennieskifte att en av framtidens största utmaningar i byggindustrin skulle vara kulturell mångfald (Loosemore & Lee, 2002). Globaliseringen, ökad invandring och framstegen i utvecklingen av informationsteknologin har lett till att föra samman människor från olika kulturer där dessa kännetecknas av olika språk, värderingar och beteenden. Kommunikation sker på olika sätt och förmågan att tala och skriva är universell, men språket kännetecknas av kulturen då de anses vara sammanflätade (Ilie, 2019).

Friberg (2012), lyfter fram i en artikel om polska migranter i norska byggprojekt att språkinläring var långsammare för byggnadsarbetare i jämförelse med andra yrken. Han pekade på en segregering till följd av språk och etnicitet. Den polska arbetskulturen ansågs vara bättre än de inhemska norska arbetarna då de ansågs vara hårt arbetande. Det lyfts även fram att arbetsgivaren för projekten inte ansåg kunskaper inom norskan som ett viktigt kriterium hos kandidater utan var mer fokuserad på viljan och attityden samt deras sociala kompetenser (Friberg, 2012).

I en annan artikel om polska arbetare i Norge (Wasilkiewicz et al., 2016) lyfts språk och kultur som en kärna i kommunikationen. En undersökning gjordes där resultatet visade att norska arbetare ansåg språkbarriärer som en större riskfaktor än de polska arbetarna. De polska arbetarna var mer angelägna att lyfta arbetsprestationen och att jobbet var viktigare än språket. De tyckte att kommunikationen istället var bättre när gruppen lärde känna varandra och arbetat tillsammans under en period. Företaget hanterade språkutmaningar på olika sätt. En åtgärd var att organisera de polska arbetarna i en grupp med en handledare som kunde norska, polska samt engelska. Denna person fungerade som en tolk. Andra lösningar involverade icke-verbal kommunikation i form av ritningar eller kroppsspråk. Artikeln understryker språket som den viktigaste faktorn men att kulturella aspekterna inte skall bortses då det kan leda till att meddelandet misstolkas ifall de kulturella aspekterna ej tas i beaktning. (Wasilkiewicz et al., 2016)

Ochieng och Price, lyfte fram från en undersökning i ett byggprojekt i Kenya om skillnader mellan projektledare från Storbritannien och Kenya. Där spelar kulturen en stor roll i tillvägagångssättet mellan projektledarna. I Kenya spelade kulturell empati en större roll än i Storbritannien. Ordning och tradition hade en större betydelse för kenyanerna i jämförelse med briter. Det skapas problem när målet är gemensamt fastän tillvägagångssättet är annorlunda. (Ochieng & Price, 2010).

Om en utländsk arbetare är tränad på att göra saker på ett visst sätt så kan det bli problematiskt för individen att helt plötsligt arbeta på ett annat sätt som skiljer sig från det normala (Soon & Sambasivan, 2007).

## 2.4 Kommunikationssvårigheter med avseende på språk

Språksvårigheter är en annan utmaning för kommunikationen. Loosemore och Lee, lyfter fram att språket är den mest uppenbara faktorn som kan orsaka problem för kommunikationen. Språket är det primära medlet för dialoger mellan människor. Därför är det viktigt att uppnå en fungerande kommunikation och att det finns en förståelse i det avseendet (Loosemore & Lee, 2002).

Språket är ett sätt att markera en kulturs identitet. Språket som används hänvisar sig självt bortom det som en talare haft som avsikt. Språk kan inte användas utan att bära en mening och dess betydelse pekar på kulturen. Det kan ses som att läran om ett visst språk är det samma som läran om en viss kultur (Gao, 2006).

Ne'Matullah et al., (2021) exemplifierar hur språkbarriärer ser ut för multikulturella projekt i Malaysia. Artikeln understryker att ifall det inte finns ett gemensamt språk att kommunicera med så leder det till stora risker för projektets resultat. Till exempel var produktiviteten lägre till följd av språkproblemen. Bristfälliga språkkunskaper renderade i att arbetsuppgifter utfördes felaktigt och att projektets utveckling blev långsammare (Ne'Matullah, et al., 2021).

### 3. Teoretiskt ramverk

#### 3.1 Teorival

För denna studies teoretiska ramverk har Spitzberg's modell av "Intercultural Communication Competence (ICC)" valts. "ICC" kan beskrivas som förmågan att interagera med människor från olika bakgrunder på ett *effektivt* och *lämpligt* sätt. Det har genom tiderna skapats många modeller av detta fenomen, där dem flesta är ganska fragmenterade i den meningen att dem modellerna inte förklarar hur olika färdigheter relaterar till varandra och vilka färdigheter som passar i rätt situation (Spitzberg, 2000).

#### 3.2 ICC

Spitzberg (2000) menar att ett bra tillvägagångsätt är att utveckla en integrerande modell för interkulturell kompetens som stämmer överens med den empiriska litteraturen men som också ger specifika förutsägelser om *kompetent* beteende. *Kompetens* är en förmåga eller ett visst beteende. Varje förmåga eller beteende kan dock bedömas som kompetent i ett sammanhang men inkompetent i ett annat sammanhang, således ligger kompetens inte i själva förmågan eller beteendet. Att uppnå kompetens är alltså inte en linjär tillämpning av specifika färdigheter, utan ett resultat som är lika mycket relationellt som beteendemässigt. Det ska istället ses som en social utvärdering av beteende som är sammansatt av två primära kriterier- *effektivitet* och *lämplighet* (Spitzberg, 2000).

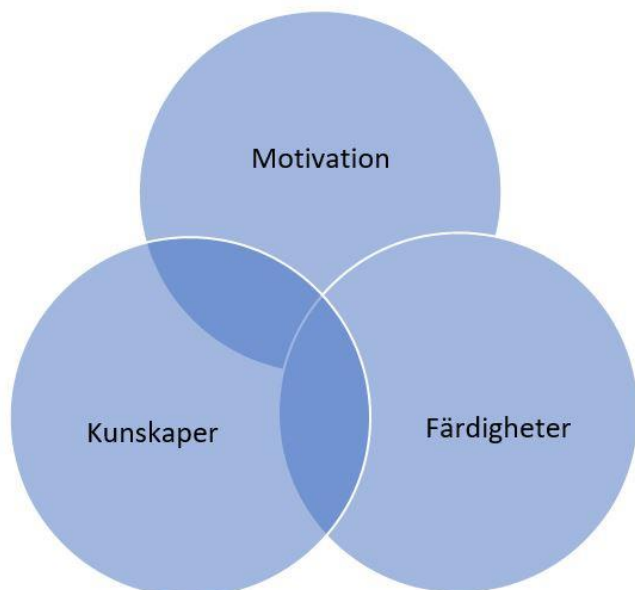
"Effektivitet" är uppfyllandet av värdefulla mål eller belöningar i förhållande till kostnader och alternativ. "Lämplighet" betyder att de värderade reglerna, normerna och förväntningarna i relationen inte kränks påtagligt (Spitzberg, 2000). Spitzberg menar att dessa två kriterier är garantin för god kvalitet i interaktioner. Endast om båda kraven är uppfyllda kan en sådan interkulturell interaktion anses vara optimal. Den som är samtidigt både lämplig och effektiv i sin interaktion anses uppfylla kraven för en optimal interpersonell kommunikator.

Spitzberg identifierar tre analysnivåer som kan beaktas i ICC, nämligen det individuella systemet, det episodiska systemet och det relationella systemet. Faktorerna som bidrar till kompetens avgränsas i termer av egenskaper som tillhör en individ (individuellt system), egenskaper som är speciella för en specifik interaktion (episodiskt system), och variabler som bidrar till ens kompetens över interaktioner med flera andra (relationssystem).

### 3.3 Förutsättningar för att uppnå ”kompetens”

I modellen menar Spitzberg att i det individuella systemet är *motivation* (känslor, avsikter och behov), *kunskap* (medvetenhet), och *färdigheter* (faktiskt prestationsbeteende) avgörande förutsättningar som måste finnas för att nå kompetens. Modellen påstår att i takt med att kommunikativ motivation ökar, ökar också den kommunikativa kompetensen. På liknande sätt, när den kommunikativa kunskapen ökar, ökar den kommunikativa kompetensen. Slutligen har en ökning av kommunikativa färdigheter en positiv inverkan på kommunikationskompetensnivån. Enligt modellen, om något av ovanstående villkor saknas, är sannolikheten att nå kompetent interkulturell kommunikation avsevärt försvagad.

Spitzberg är noga med att poängtera att det förmodligen inte finns specifika beteenden som är universellt kompetenta. Dock kan det finnas färdigheter, som alltid innebär kompetens enligt standarder för lämplig användning inom varje kultur.



Figur 1. Ingående delar för att uppnå kommunikativ kompetens (Spitzberg, 2000).

#### 3.3.1 Motivation

Ökad kommunikativ motivation leder alltså till ökad kommunikativ kompetens. I den meningen att desto mer en person har motivation, det vill säga driv och vilja, att kommunicera effektivt, desto större är chansen att den personen anses kompetent (Spitzberg, 2000). Spitzberg listar i modellen olika faktorer som kan leda till hög motivationsnivå.

- Självförtroende - socialt ångest, kännedom om situationen och betydelsen av mötet påverkar alla en persons självförtroende i ett socialt sammanhang. Självförtroende resulterar från flera individuella erfarenheter. Exempelvis, en person som blir nervös av

att möta främlingar har troligen mindre självförtroende vid möte av en person från en annan kultur.

- Förhållande till fördelar/nackdelar – varje situation kan ses ha potentiella fördelar och nackdelar där de minst önskvärda resultaten är dem med flest nackdelar och vice versa. Således, om uppfattningen av potentiella fördelar ökar i förhållande till potentiella nackdelar för ett visst tillvägagångssätt, ökar personens motivation att fullfölja det specifika tillvägagångssättet. Exempelvis, att fråga någon som inte talar samma språk om vägbeskrivning kan anses vara för ansträngande, men endast i förhållande till alternativen att använda en karta eller att leta efter någon som talar samma språk.

### 3.3.2 Kunskaper

En hög motivationsnivå räcker inte för att anses vara kompetent. Det krävs också en ökad kommunikativ kunskap för att nå en ökad kommunikativ kompetens. Med det menas att desto mer en person har kunskap om hur man kommunicerar väl, desto större är chansen att den personen anses kompetent (Spitzberg, 2000). Här listar Spitzberg också flera faktorer som specificerar kunskapens relevans för en kompetent interaktion.

- Sakspecifik procedurkunskap – procedurkunskap är att veta *hur* man gör ett visst förförande utan att behöva överväga det. Desto mer en person vet hur man utför ett visst förförande i en kulturell miljö, desto större är chansen att den personen är kunnig i att kommunicera med andra i denna kultur. I allmänhet, ju mer en person exponeras för en kultur ökar hans kunskap av relevanta ämnen, språkformer med mera och personens processuella kompetenser.
- Identitet och rollmångfald – en person som har interagerat med en mångfald av olika typer av personer och roller förstår bättre vilka typer av handlingar som förekommer i en annan kultur. Desto mer en person exponeras för olika typer av människor och roller, desto mer förstår personen olika rollbeteenden som är karakteristiska för ett specifikt sammanträffande.

### 3.3.3 Färdigheter

Det krävs färdigheter för att utföra sin motivation och kunskap. Ökade kommunikativa färdigheter leder således till ökad kommunikativ kompetens. En person som besitter kunskap och motivation för att göra en viss prestation, kanske inte har färdigheterna som krävs för att prestera bra. Varje färdighet eller förmåga begränsas av sina egna kulturella och relationella lämpliga uttrycksregler, och med hänsyn till det specificerar Spitzberg några faktorer som leder till ökade färdigheter som främjar interkulturell kommunikativ kompetens (Spitzberg, 2000).

- Koordinering i samtal – här involveras all beteenden som stödjer ett smidigt flöde under ett möte. Undvikande av störande avbrott, att ha övergångar mellan teman och

aktiviteter, att förse med informativ feedback och att minimera svarstid är exempel på beteenden, som stödjer ett smidigt flöde i en konversation.

- Lugn i samtal – att vara lugn och sansad handlar om att uppvisa sådana beteenden som en stadig tonhöjd, välformulerade verbala uttalanden och avslappnad hållning och att undvika signaler som tyder på ångest (nervösa ryckningar, bristande ögonkontakt etc.). En lugn kommunikatör framstår som självsäker och under kontroll.
- Uttrycksförmåga i samtal – att vara uttrycksfull i samtal förknippas med förmågan att kunna uppvisa kulturellt och kontextuellt lämpliga uttryck genom tal och gest. Förmågan handlar om färdigheter som ger livlighet, animation och variation i kommunikativt beteende.



## 4. Metod

### 4.1 Metodval

En kvalitativ forskningsmetod, som inkluderar litteraturstudier och semistrukturerade intervjuer, har valts. Kvalitativ forskning skapar förutsättningar för studenten att skapa en bild av individers perspektiv gällande dennes kunskap och lämpas mest för forskning som kan vara svår att tydliggöra genom kvantitativa data (Saunders, Lewis, & Thornhill, 2016).

### 4.2 Semistrukturerade intervjuer

Intervjuer är det vanligaste tillvägagångssättet i kvalitativa forskningsstudier (Nevill & Thelwall, 2020). Intervjuer kan delas in i strukturerade, ostrukturerade och semistrukturerade intervjuer (Longhurst, 2003). Semistrukturerade intervjuer, som används i denna avhandling, är mer informella än strukturerade intervjuer vilket öppnar upp för möjligheten för öppna svar. Tanken med att använda semistrukturerade intervjuer i denna avhandling är att försöka få ett mer subjektivt svar från respondenterna, då kommunikation är ett fenomen som kan uppfattas olika av alla. Således, undersöker vi här hur relevanta utövare upplever det specifika ämnet för att bättre förstå problemet.

En intervjumall, (se bilaga 1), utformades utefter rapportens frågeställningar och det teoretiska ramverket om interkulturell kommunikationskompetens. Frågorna baserades på respondenternas relevanta erfarenheter och upplevelser, där målet var att få en inblick i hur arbetsledande roller reflekterar över problemen som finns och hur dem hanteras i praktiken, samt vilka förbättringsåtgärder som dem anser bör implementeras för att uppnå en mer effektiviserad kommunikation.

### 4.3 Tillvägagångsätt

Intervjuerna som genomfördes följer nedanstående nio faser enligt figur 2 (Young et al., 2018).



Figur 2. Grundläggande steg i en intervjuprocess inspirerad av (Young et al., 2018).

#### **4.4.1 Identifiering av forskningsfrågor**

För att identifiera forskningsfrågor krävs någon form av kunskap inom det aktuella ämnet. En litteraturstudie inom det valda ämnet möjliggjorde en större och mer gedigen inblick inom ämnet. I litteraturstudien studerades tidigare forskning om ämnet, vilken forskning som finns, vad som redan studerats och vilka forskningsluckor som finns i den redan existerande litteraturen. Således kunde ett syfte formuleras och en frågeställning utformas.

Initialt var tanken att utforska kommunikationsproblem som uppstår i byggindustrin och effektiviseringsåtgärder till dessa problem. Vid konsultering med intern handledare drogs slutsatsen att det tänkta området var en aning för brett och behövde avgränsas. Avgränsningarna ledde till att istället undersöka kommunikationsproblem som uppstår på grund av bristande språkförståelse och potentiella effektiviseringsåtgärder till dessa problem.

Litteraturstudien utfördes genom att inhämta relevant litteratur via databaser såsom Scopus, Web of Science, KTH Primo och Google Scholar. För att få tillgång till så relevant litteratur användes vissa valda sökord. Dessa sökord var interkulturell kommunikation, kompetens, språk, kultur.

#### **4.4.2 Val av intervjutyp**

I och med att både strukturerade och ostrukturerade intervjuer kommer med vissa nackdelar väljer dem flesta forskare att använda sig av semistrukturerade intervjuer som tillvägagångssätt (Dunn, 2000). Semistrukturerade intervjuer har använts som metod i detta arbete för att besvara studiens forskningsfrågor. Det väsentliga med denna typ av intervju dock, är att vi tillåts utveckla våra frågor och ställa ytterligare frågor i takt med intervjun.

#### **4.4.3 Utforma inledande intervjufrågor**

När valet av intervjutyp har gjorts kan man börja med att formulera frågor utefter typen av intervjun. I detta arbete har en intervjumall använts som är strukturerade på ett sätt som möjliggör för respondenterna att utveckla sina svar och svar frispråkigt. Intervjumallen inleds med att respondenten får presentera sig själv, vilket ger möjlighet för respondenten att känna sig mer bekväm.

#### 4.4.4 Urval av respondenter

För att säkerställa att lämpliga individer utgör respondentgruppen krävs det att man gör ett urval av potentiella respondenter. I urvalsprocessen användes en slumpmässig urvalsmetod s.k. ”snowball sampling”. Metoden grundar sig i att studenten initialt tar kontakt med ett antal individer som passar in i kriterierna för forskningen och bjuds in till att delta i forskningen. Därefter tillfrågas dem individerna om dem kan rekommendera andra personer som passar in i forskningskriterierna och som kan tänka sig vara villiga att delta i undersökning och så vidare (Parker et al., 2019).

Dem grundläggande kriterierna som ställdes vid urvalet var krav på att respondenten har en ledarrollsbefattning, det vill säga jobbar hos en entreprenör som platschef, arbetsledare etc. Personen ska dessutom ha erfarenhet av att arbeta med icke-svensk respektive icke-engelsk talande underentreprenörer ute på byggarbetsplatser.

Tabell 1. Lista över respondenter som intervjuats

Tjänstetitel	Respondent	Erfarenhet	Tidsåtgång (ca)	Språk
Projektledare	A	> 20 år	25 min	Svenska
Arbetsledare	B	> 5 år	20 min	Svenska
Projektledare	C	>15 år	35 min	Svenska
Logistikansvarig	D	> 5 år	20 min	Engelska
Projektledare	E	> 5 år	20 min	Engelska
Produktionschef	F	>10 år	25 min	Svenska
Platschef	G	>10 år	25 min	Svenska
Projektledare	H	>5 år	20 min	Svenska
Arbetsledare	I	3 år	20 min	Svenska

#### **4.4.5 Etiskt hänsynstagande**

Etiska hänsynstaganden måste alltid beaktas när man genomför en studie. När man gör intervjuer är det av vikt att frågornas struktur inte formuleras på ett partiskt sätt för att få ett önskat svar. Det bör noteras att vi av denna rapport varken vinner eller förlorar från något resultat av studien. Alla deltagare informerades, i förhand via mail innan intervjun genomfördes och i inledningen av intervjun, om att dem kommer anonymeras i rapporten, samt att ingen personlig information kommer nämnas i denna rapport i enlighet med GDPR. Deltagarna förfrågades också om beviljande att spela in intervjun för att sedan transkribera och analysera den. I rapporten används en bokstav för varje respondent för att kopplingar inte ska kunna dras till deras deltagande.

#### **4.4.6 Finslipa intervjumall**

När intervjumallen är utformad kan det vara hjälpsamt att finslipa den genom att exempelvis testa intervjun på kollegor eller en del av den tilltänkta målgruppen för att kontrollera språklämplighet, längd, att frågorna inte är partiskt formulerade eller ledande (Young et al., 2018). Vi tog hjälp av vår handledare för att utveckla, korrigera och finslipa intervjumallen.

#### **4.4.7 Genomförande av intervju**

Alla intervjuer genomfördes via telefon och spelades in. Detta verktyg medförde att tid besparades för både intervjuaren och respondenten eftersom man inte behövde resa för att träffa intervju deltagaren och genomföra intervjun. Intervjuerna var i genomsnitt 20 till 30 minuter långa och genomfördes mellan mitten av april och början av maj 2022. Intervjuerna var dock inte tidsbegränsade och respondenterna fick yttra sig i den utsträckning som behövdes för att få klara svar på frågorna.

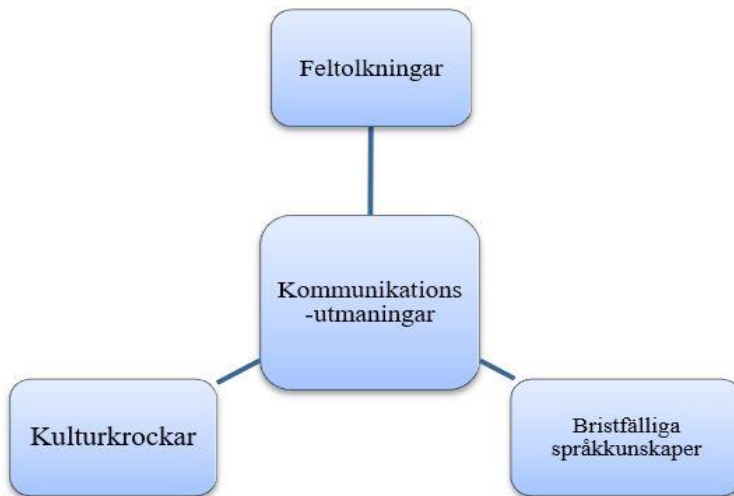
#### **4.4.8 Analys och presentation av resultat**

Efter varje intervju transkriberades intervjun och en tematisk analys utfördes där första steget var att läsa igenom transkriberingarna och organisera data. Intressant data som var kopplade till studiens frågeställningar identifierades och kategoriserades för att uppnå de huvudsakliga målen för arbetet och för att hitta likheter och skillnader mellan dem olika respondenternas svar. När materialet analyserats var nästa steg att presentera resultaten som erhållits. I detta arbete har resultaten delats upp i olika huvudteman i vilka relevanta resultat för varje tema presenteras.

## 5. Resultat

I detta avsnitt presenteras dem olika huvudteman och dess underteman som har identifierats efter en tematisk analys av intervjuerna. De fyra huvudteman som presenteras i detta avsnitt är kommunikationsutmaningar, lösningsåtgärder, förbättringsåtgärder och individuella kompetenser.

### 5.1 Kommunikationsutmaningar



Figur 3. Underteman på kommunikationsutmaningar som har identifierats

#### 5.1.1 Feltolkningar

Feltolkningar är något som enligt respondenterna förekommer ofta. Feltolkning av informationen kan förekomma både verbalt och skriftligt i kommunikationen. En projektledare lyfte fram att när ett meddelande missuppfattats så målas det upp en felaktig bild av vad som menas. Därför nämnde han att det är viktigt att man säkerställer att informationen uppfattats korrekt. En annan projektledare lyfte fram norskan som ett problem där han syftade på att även om språken är ganska lika så skiljer sig vissa ord och det uttalas olikt, vilket kunde leda till att informationen missuppfattades vid vissa tillfällen.

- *"... Ibland så blir det feltolkningar som innebär något annat än vad man menat och då måste man vara medveten om det... Man feltolkar meddelandet och får en annan bild i sig som man sedan börjar bygga upp..." C*
- *"... När vi pratar svenska med en norrman och han pratar norska med mig. Då är det mycket svårare kommunikation. Mycket missförståelse..." A*

- *“...Emails that gets totally wrong and are difficult to understand. If you don't get the clear information, then it leads to misunderstanding...” D*

### 5.1.2 Kulturkrockar

Det kan vara svårt ibland att veta det mest lämpliga tillvägagångssättet för att kommunicera med en person från en annan kultur. Exempelvis nämner en av respondenterna att han upplevde att det kan vara känsligt att be någon att prata på engelska istället för personens egna språk då det kan upplevas på ett förolämpande sätt. En annan respondent menar på att folk från olika kulturer kan ha olika mentaliteter när det kommer till arbetssättet.

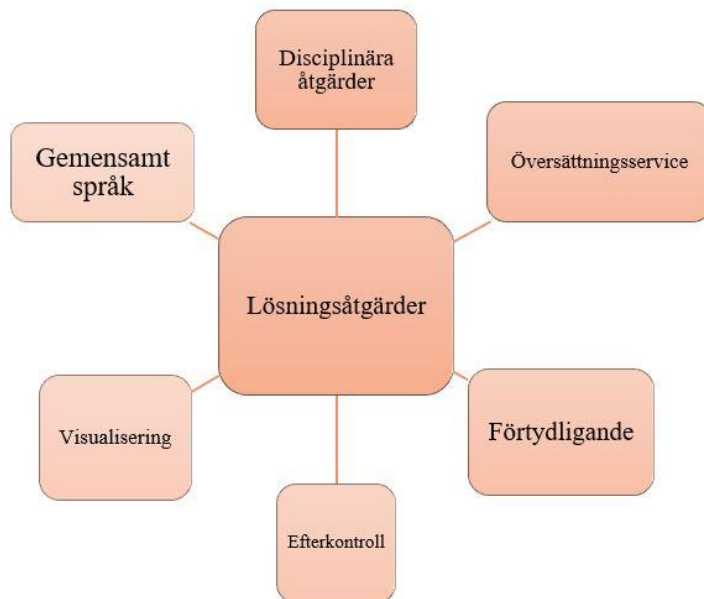
- *“... it's also different mentalities. Some people from other cultures think differently...” D*
- *“...you have to take in consideration the cultural barrier... Even though you're speaking the same language, you're going to find the cultural barriers...” E*
- *”... För det är mycket kulturskillnader också. I Sverige jobbar vi på ett sätt, slovakerna är vana att jobba på ett annat sätt och norrmännen på ett tredje sätt...” A*
- *”... När du är bekväm att prata ditt egna språk så tycker man det är skönare men det blir att man förstår mindre. Sen är det lite känsligt om du ber en svensk eller norrman att prata engelska. Då tar man det nästan som en förolämpning...” A*

### 5.1.3 Bristfälliga språkkunskaper

Bristfälliga språkkunskaper är en stor föreliggande orsak till att information missuppfattas i byggprojekt. Respondenter lyfte fram vikten av att en person åtminstone borde kunna tala engelska, men nämner att det ändå kan förekomma språkförbistringar vid minimala engelska språkkunskaper.

- *”... Byggleadaren pratade med honom, men han förstår inte riktigt.” B*
- *“... Sometimes you get to meet people that speak really bad English and then the communication is not that clear...” D*
- *”... Men det är mycket svårare med norskan för då pratar vi ju norska och svenska och då är det ju inte samma och det är många ord som är olika och så många olika dialekter, så att i bästa fall kanske man förstår 80 % av det som diskuteras?” A*
- *”... Väldigt viktigt att motparten måste kunna prata engelska åtminstone, men man märker också även om motparten kan engelska så kan det bli språkförbistringar.” F*

## 5.2 Lösningsåtgärder



Figur 4. Underteman på lösningsåtgärder som har identifierats.

### 5.2.1 Disciplinära åtgärder

Vid ett fall har en projektledare nämnt en situation där den behövde tillrättvisa någon efter att personen inte uppfattat instruktioner trots flertalet förklaringar. Projektledaren hade försökt kommunicera med arbetaren på olika sätt för att den skulle förstå och få arbetaren att ta till sig informationen korrekt. Projektledaren fick till slut göra en markering vilket gav resultat. Vid ett annat fall så belyste en arbetsledare att det fanns en arbetare som presterade dåligt från första arbetsdagen och som dessutom var svår att lyckas kommunicera med. Då kontaktades arbetarens chef med direktiven att ifall det inte blev en förbättring så fick arbetaren lämna. Då gavs arbetaren en möjlighet att kunna förbättra sig.

- *”... om dem inte fattat det efter tredje gången så säger man till att nu är det viktigt, nu får man prioritera det, då får man verkligen bita ifrån. Då brukar det funka...” A*
- *”...det vart inte så bra första dagen när han var här, så ringde jag hans chef och sa att det är en kille som vi brukar göra mycket jobb tillsammans och det här är inte bra. Blir det inte någon förbättring då får vi helt enkelt fixa någon annan liksom...” B*

## 5.2.2 Översättningsservice

Översättningsservice har i vissa avseenden använts som lösning till kommunikationsproblemen som uppstått till följd av dem bristfälliga språkkunskaperna. I dessa fall har flertalet i vissa situationer valt att använda sig av Google translate som medel för att översätta information. Andra respondenter har även lyft fram vikten av att ha en person som kan agera tolk nära tillhands.

- *"...Är det mindre viktigt, då pratar jag med deras arbetsledare på engelska som han i sin tur pratar med sina tunnelarbetare i detta fall..." A*
- *"...Vi använder mycket Google translate, för den har ju blivit så bra idag. Så att ibland när vi behöver ett dokument snabbt översätta så kör vi Google translate..." A*
- *"...Vi försöker i första hand tänka har vi en som kan deras språk och samtidigt även talar svenska..." B*
- *"... Jag har haft folk som pratar varken svenska eller engelska, men det har alltid funnits någon som antingen kan engelska eller svenska och deras språk som man har fått kommunicera via ..." G*

## 5.2.3 Förtydligande

Respondenter nämner att de tar ansvar för att säkerställa att rätt information mottagits. En respondent har i ett av fallen valt att stämma av med arbetarna efter att den delat med sig av informationen för att säkerställa att den gjord rätt för sig. Vid ett annat scenario förklarar en respondent hur han själv säkerställer att informationen inte missuppfattas.

- *"...Vi försöker i första hand förtydliga, har kommunikationen gått hela vägen? Har vi gjort allt rätt från vår sida..." B*
- *"...I try to get in contact with the person. Try to clear it out to see exactly what they want from you and how They want you to fix it..." D*
- *"...You ask for clear information for instance. Can you show me a drawing or can you show me a picture or something so I can have a better understanding..." D*



#### 5.2.4 Efterkontroll

Att vara ute i produktionen anses underlätta en hel del för vissa av respondenterna. Här nämner en projektledare att den varit nära till hands med arbetarna och kommunicerat mer djupgående för att säkerställa att arbetet genomfördes på det tilltänkta tillvägagångssättet. Vid ett annat fall så berättar en produktionschef att han gärna är ute i produktionen och tillrättavisar yrkesarbetarna ifall de gör fel för att åtgärda problemet i tidigt skede.

- *”...Jag är rätt nära till hands. För att jag kommer se till att kontrollera det som vi har kommunicerat. Detta då jag säkerställer att den utförs på samma sätt och samma form som är tilltänkt...” C*
- *”... men jag tycker om att gå runt på byggen och titta på hur framfarten är i produktion och sådana saker, ser jag då att en kille uppenbart gör fel. Ja, men då vill jag gärna kunna peta på honom, och tala om att gå och kolla på ritningen. För nu gör du fel... F*

#### 5.2.5 Visualisering

Respondenter nämner ett par exempel på hur de använder sig av visuella redskap i kommunikationen för att förebygga missförstånd.

- *“...Then you ask for clear information for instance. Can you show me a drawing or can you show me a picture or something so I can have a better understanding...” D*
- *“...I take them to the office. I show them through the 3D visualization and I translate through the Google Translate like on voice...” E*

#### 5.2.6 Gemensamt språk

Respondenter lyfter fram hur användandet av ett gemensamt språk eller gemensamma internationella ord i fackspråket kan underlätta en del i kommunikationen.

- *... Man konstruerar ett språk kan man säga nästan och hjälps åt med dem termerna. Jag tycker det är mycket, mycket enklare att jobba när vi pratar engelska båda parter...” A*
- *... Det händer ju här i Sverige, att det kommer folk nuförtiden som varken pratar svenska eller engelska. Eller de språk som vi kan kommunicera med varandra. Då börjar man leta efter internationella ord, alltså i fackspråket. Som gör att man kan närma sig i kommunikation till varandra...” C*

## 5.3 Förbättringsåtgärder



Figur 5. Underteman på förbättringsåtgärder som har identifierats

### 5.3.1 Inbäddad översättningsfunktion

Det lyftes fram hur den digitala tekniken kan utvecklas för att underlätta och minska risken för misskommunikation. En projektledare lyfte fram sin önskan att det bör finnas en inbäddad översättningsfunktion vid de digitala videosamtalen. Det skall då komma upp en textruta med en översättning till det önskade språket i realtid.

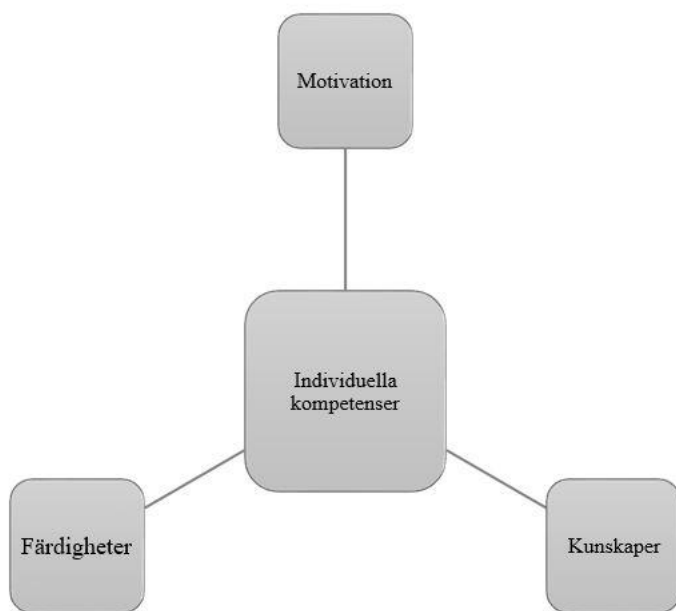
- *"... när du pratar i teams så att det kommer upp en textruta på skärmen..." A*

### 5.3.2 Höja kravnivån

I en intervju angav en arbetsledare att det företag han arbetar för, har som krav att någon av de anställda måste kunna yrkesarbetarnas språk för att på så sätt kunna fungera som tolk.

- *"... Det är ett krav liksom att vi har någon på bygget som kan språket och kan ta den där rollen som tolk liksom så att kommunikation kommer fram..." B*

## 5.4 Individuella kompetenser



Figur 6. Underteman på individuella kompetenser enligt Spitzberg (2000)

### 5.4.1 Motivation

En projektledare nämnde att han motiverades av att dagligen möta andra människor för att utföra sitt arbete. Projektledaren berättade att han triggades av att göra det bästa av dagen.

En arbetsledare lyfte fram att den agerade efter ett visst sätt då det var i hans bästa intresse att få så bra resultat som möjligt. Det gav motivation att lägga all möjlig kraft och energi på att se till att arbetet följdes på det sätt som var tänkt. Vid ett annat fall så lyfte en projektledare att misskommunikation kan ske, men att det sedan handlar om strävan och viljan att faktiskt lösa problemet.

- "... det dagliga mötet med människor det motiverar mig..." A
- "... det ligger väl liksom i mitt intresse att vi får ju en bra framdrift i det här projektet... det gör att jag lägger all min kraft och energi när jag behöver förklara något..." B
- "... huvudsaken är ju att strävan och viljan att göra sig förstådd. För att det är ju målet i projektet, att kommunikationen skall bli bra för att målet skall kunna uppnås..." C

## 5.4.2 Kunskaper

Respondenter lyfter fram att deras kunskaper i flera språk är en bidragande faktor för deras kommunikativa kompetens. En arbetsledare lyfte fram betydelsen av att vara påläst om projektet. Detta gör att personen får en bättre helhetsbild då den är mer förberedd på allt som skall göras.

- *”... jag pratar på svenska, engelska och tyska lite grann...” A*
- *”... Förutom svenska och engelska, talar jag även persiska, turkiska och lite arabiska...” C*
- *”... jag är väldigt bra påläst om projektet, vad vi behöver göra och allting, vad vi egentligen behöver leverera...” B*

## 5.4.3 Färdigheter

En projektledare nämner hur han kommunicerar med nya medarbetare i projekten. Projektledaren är pragmatisk och använder tidigare erfarenheter och sina kunskaper för att få ut det bästa från det.

- *”... Ja, alltså jag har ju ständig dialog och pratar lugnt och försöker hjälpa till...” A*
- *”... Jag försöker tilltala dem liksom på det sättet jag vill bli tilltalad. Jag anstränger mig och gör mitt yttersta för att dem ska förstå vad som ska göras...” B*
- *”... För att kommunikationen skall lyckas så ska man vara både jordnära och även kunna bjuda in dom att dela med sig av sina kunskaper. Det ska man inte alltså nonchalera deras kompetenser. Snarare ge de lite värdighet...” C*

## **6. Analys**

### **6.1 Kommunikationsutmaningar**

#### **6.1.1 Feltolkningar**

Feltolkning av information sker både skriftligt och muntligt i kommunikationen och förekommer en hel del i byggproduktionen. I dessa fall syftar feltolkningen på mottagarens tolkning av meddelandet som kommunicerats ut, vilket kan leda till att feltolkningen av meddelandet praktiseras av mottagaren på ett felaktigt sätt vilket kan sluta upp i fel resultat. Vidare upplevs feltolkning av meddelanden även ske skriftligt i form av exempelvis e-mails, vid skriftlig kommunikation är meddelandets struktur och klarhet viktig och när grammatiken i meddelandet brister kan det leda till att fel information förmedlas vilket har inverkan på resterande delar av projektet (Dainty et al., 2006). Vidare påpekas en bidragande faktor till feltolkning av information när två parter kommunicerar på två olika men liknande språk, exempelvis norska och svenska. Även fastän det svenska och norska språket är liknande till stor del så är det många ord som är olika, vilket leder till att en del av det som kommuniceras inte förstås och misstolkas mellan varandra.

Respondenter lyfter fram vikten av feltolkningar som uppstår till följd av kulturen. Där är det viktigt att ha i beaktning hur man formulerar sitt budskap då ordvalen samt sammanhanget kan ge det en annan innebörd. Detta kan kopplas till (Wasilkiewicz et al., 2016) artikel om polska arbetare i norska byggprojekt där språkproblemen var i fokus och som lyfter fram att kulturella faktorer kan leda till feltolkningar ifall de kulturella faktorerna inte tas i beaktning. Detta kan även kopplas till teorin i Spitzbergs modell att när en kommunikatör har vetskapen om en viss kultur samt hur den skall formulera sitt budskap så ökar den kommunikativa kompetensen.

#### **6.1.2 Kulturkrockar**

Kulturen har en stor inverkan i kommunikation och framförallt i individers framförande och arbetssätt. Människor från andra kulturer kan ha olika mentaliteter och tänka olika i deras arbetssätt och tillvägagångssätt. Detta fenomen stärks av Ochieng och Price undersökning om arbetskulturer i Kenya respektive i Storbritannien. Deras undersökning påvisar att det är skillnader i britternas och kenyanernas arbetskultur där tillvägångsättet i arbetet skiljer sig vilket skapar diverse problem även fastän målen är gemensamma (Ochieng & Price, 2010). Vidare är det viktigt att påpeka att dessa kulturskillnader även kan upplevas när individer från olika kulturer talar samma språk.

En respondent berättade om hur arbetet skiljde sig mellan folk från olika kulturer. Slovaker hade ett arbetssätt som skiljde sig från det norska som i sin tur skiljde sig lite från det svenska arbetssättet. Detta kan kopplas till Friberg (2012) artikel om norska och polska arbetare. I sin artikel lyfter han fram skillnader i arbetskulturen. Där de norsktalande tyckte att kommunikationen mellan arbetarna hade en större betydelse i kontrast med de polska arbetarna där de ansåg att arbetet skulle främst ligga i fokus. Ifall alla förstod sin roll och arbetsuppgifter så ansåg de detta vara det mest effektiva.

### **6.1.3 Bristfälliga språkkunskaper**

En respondent förklarade vikten av att en arbetare åtminstone förstår engelska för att förebygga språkförbistringar. Detta kan jämföras med Ne'Matullah et al., (2021) artikel där deras undersökning påvisade att bristfälliga språkkunskaper renderade i att arbetsuppgifter utfördes felaktigt och att projektets utveckling blev långsammare. Som nämnts tidigare så är språket det primära medlet för kommunikation mellan människor (Loosemore & Lee, 2002).

## **6.2 Lösningåtgärder**

Baserat på intervjuerna så gick det att slå fast att den individuella kompetensen var avgörande för hanteringen av språkbarriärer. Vi har valt att lyfta fram några av de lösningsmetoderna vi har i resultaten.

### **6.2.1 Gemensamt språk**

Kunskaper i det engelska språket lyfts fram som en faktor för att underlätta kommunikationen mellan parter. (Ne'Matullahs et al., 2021) artikel om multikulturella projekt i Malaysia visar att produktiviteten ökar ifall språkproblemen är lägre. I den artikeln lyfts engelskan främst fram som lösning för att söka ett gemensamt språk. Vikten av ett gemensamt språk ska inte underskattas då den skapar en slags kultur inom organisationen som i sin tur driver organisationen framåt (Dainty et al., 2006).

Vid ett fall så valde en projektledare att använda sig av fackspråkliga ord då arbetaren varken kunde svenska eller engelska när han försökte redogöra för personen. Fackspråket är ämnesinriktat och därför borde arbetare inom facket förstå de aktuella termerna, då dessa förväntas ha en relevant kompetens. Projektledaren valde då att söka internationella ord för att kunna beskriva termerna för att hitta en mötesplats mellan parterna. Projektledaren påvisar här en motivation och vilja att lösa problemet, vilket enligt Spitzberg (2000) ökar effektiviteten och påvisar en hög kommunikativ kompetens hos projektledaren.

En respondent nämner vikten av att ha kravnivåer på språkkunskaper. Ledarens företag hade som krav att en person i varje arbetslag måste behärska det engelska språket. Detta kan vi även se i (Wasilkiewicz et al., 2016) artikel om polska arbetare i norska byggprojekt som lyfter fram hur språkproblem hanterades. En utav lösningarna var att en handledare hos de polska arbetarna fick agera som en tolk mellan entreprenören och yrkesarbetarna.

## 6.2.2 Visualisering

Förmågan att skapa bilder och animationer för att bryta kommunikationsbarriärer är både nutid och framtid. De som främst lyfte visuell kommunikation som en lösning var de två engelsktalande respondenterna. Projektledaren lyfte fram att den använde sig av en kombination av visualisering och översättningsservice. Här agerade ledaren på kreativt sätt där han först visar en 3D bild/animation för att skapa en bild hos medarbetaren på hur det skall se ut för att sedan via översättningsverktyg förklara för arbetaren hur målet skall nås. Detta kan kopplas till (Dainty et al., 2006) artikel där grafisk utrustning är ett bra hjälpmedel för att förmedla ett budskap effektivt. Detta då en muntlig kommunikation med stöd av grafisk utrustning gjorde så att informationen nådde personen utan att det misstolkades.

Den andra respondenten som var logistik ansvarig berättade om en situation där klarhet söktes då personen inte lyckats förstå all skriftlig information som tilldelades. Personen begärde att få se en ritning eller bild för att istället kunna göra en egen uppfattning av vad som menades för att kontrollera att den uppfattat allt korrekt. Vid sådan kommunikation spelar innehåll och kontext stor roll. Det som visas, hur det visas och ifall det är relevant för information som skall förmedlas (Khosrowshahi et al., 2012).

Ett exempel är instruktionsmanualer för IKEA möbler. Där ges instruktioner på flertalet språk men anledningen till att de flesta kan montera möblerna är för att de följer illustrationerna steg för steg. Det gamla talspråket en bild säger mer än 1000 ord får en större betydelse i sådant sammanhang.

## 6.3 Individuell Kompetens

Valet av Spitzberg's modell om interkulturell kommunikationskompetens byggde på att individens kompetens låg till grunden för vad Spitzberg hävdade skulle vara avgörande för effektiv kommunikation.

### 6.3.1 Motivation

Av respondenternas svar gick det utläsa hur vissa av dem var mindre motiverade till att lösa problem än andra. Exempelvis, så valde en respondent att ge över ansvaret till någon annan för att han inte hade ork att konfrontera eller ta diskussionen med den berörda som inte förstod vad som skulle göras. En annan respondent var tydlig med att ifall viljan finns att försöka nå ut till en person fastän språkkunskaperna är bristfälliga så kommer en mellanväg att nås till slut. Det bygger på att finna en lösning kan vara ansträngande och då måste man vara villig att lägga tid och energi på det. En tredje respondent lyfte fram vikten av att ge stöd och utrymme till alla involverade i arbetet. Han ansåg att endast för att språkkunskaperna är begränsade så betyder det inte att kvaliteten hos individen är sämre. Man ska tänka på att inte sänka självförtroendet hos individen då det kan resultera i missade potentiella lösningar. I dessa svar kan paralleller dras till

Spitzbergs modell (2000), där han lyfter fram att när viljan finns där för att nå ett visst mål ökar även effektiviteten. Viljan att lösa skiljaktigheter renderar i att fler lösningsmetoder hittas. Även viljan och strävan att inte bara agera vid problem men även att söka kunskap vid interaktion med folk från andra kulturer ökar den individuella kompetensen (Spitzberg, 2000).

### 6.3.2 Kunskaper

Kunskap bygger mycket på individens vetande och logiska förståelse. Två av respondenterna var engelsktalande och har samlat mesta delen av deras kompetens utanför Sverige.

Respondenternas bakgrund och miljön de bodde i hade stor inverkan på hur de gick tillväga för att lösa problemen. De två engelsktalande respondenterna förklarade att de förut hade svårigheter att kommunicera med andra som inte talade engelska. Det renderade i att de fick leta efter andra kommunikationsvägar för att leverera sitt meddelande. Andra respondenter berättade att dem talade flera olika språk och beskrev att deras bakgrund har gjort att han lärt sig hur man kommunicerar med folk som har bristfälliga språkkunskaper. Detta stämmer väl överens med det Spitzbergs (2000) förklarar i sin modell där en person som har interagerat med en mångfald av olika typer av personer och roller förstår bättre vilka typer av handlingar som förekommer i en annan kultur. Desto mer en person exponeras för olika typer av människor och roller, desto mer förstår personen olika rollbeteenden som är karakteristiska för ett specifikt sammanträffande (Spitzberg, 2000). När man exponerats över tid för en viss kultur eller ett språk så får man en viss lärdom både i beteende och karaktärsdrag. Då får man en bättre förståelse på vilket sätt som är det bästa för att försöka nå individen.

### 6.3.3 Färdigheter

En av respondenterna lyfte fram att den talade fem olika språk och ansåg detta som en färdighet. Han kunde då fungera som en bro mellan individer från olika kulturer. Detta stämmer väl med Spitzbergs modell att när individen är mer anpassningsbar vid samtal så ökar ens kommunikativa färdigheter (Spitzberg, 2000).

En annan projektledare lyfte fram att kommunikationen förbättras ifall individen är jordnära och försöker få andra att dela med sig av sina kunskaper. Det indikerar att individen besitter en stark samarbetsförmåga. Kopplat till Spitzberg modell (2000) påvisar beteenden som är altercentriska, det vill säga beteenden som visar intresse och uppmärksammar en annan person, en ökad förmåga för kommunikationskompetens. När man förtydligar exempelvis en viss arbetsuppgift för en annan person indikerar det beteendet ett uppvisat intresse för att uppnå det sökta resultatet (Spitzberg, 2000).

Dessa tre komponenter, det vill säga, motivation, kunskaper och färdigheter utgör tillsammans den individuella kommunikativa kompetensen (Spitzberg, 2000). I flera fall så kunde respondenternas svar indikera att fallens lösningsmetod bestod av alla tre komponenter.



## 7. Slutsats

I detta avsnitt ska rapportens slutsats dras och frågeställningarna besvaras.

### 7.1 Vilka kommunikationsproblem uppstår på grund av bristfälliga språkkunskaper mellan projektledare/arbetsledare och underentreprenörens yrkesarbetare?

Resultatet av denna studie påvisar att kommunikationsproblem som uppstår på grund av bristfälliga språkkunskaper är ett brett förekommande problem i byggbranschen. Studien visar att på grund av bristfälliga språkkunskaper uppstår bland annat följande kommunikationsproblem:

- **Feltolkningar:** Bristfälliga språkkunskaper leder till diverse feltolkningar mellan dem kommunicerande parterna vilket leder till oönskade utkomster. Ett annat förekommande problem som upplevs är att yrkesarbetare från skandinaviska länder, särskilt från Norge och Danmark, håller sig till att tala sitt egna språk eftersom de känner en bekvämlighet i att göra det och att det då kan upplevas förolämpande att be den personen avvika från sitt språk och i stället kommunicera via engelskan. Vilket leder till att det faktiskt upplevs ännu större misskommunikation än när man försöker hålla sig till en halvt fungerande engelska.
- **Kulturkrockar:** Resultatet påvisar även att kulturskillnader i arbetssätt också leder till misskommunikation. Vissa av respondenterna upplever att misskommunikation till följd av skillnader i arbetskultur alltid inte kan överbryggas fastän man talar samma språk. Detta beror på att man i vissa andra kulturer har olika tillvägagångssätt i sitt arbete.

### 7.2 Hur hanterar de olika ledarna dessa problem?

Mycket byggde på ledarnas individuella kommunikativa kompetenser som går att utläsa från Spitzberg modell. De kompetenser som respondenterna använde sig av i hur de hanterade problem var motivation, kunskap samt färdighet. Dessa tre komponenter utgör tillsammans den individuella kommunikativa kompetensen. I flera fall så kunde ledarnas svar indikera att fallens lösningsmetod bestod av alla tre komponenter. Erfarenhet och kunskap var tillvägagångssättet som låg till grund för hur de olika komplikationerna hanterades.

Exempelvis kunde vi se att ledare som besatt kunskaper i flera språk påvisade en hög kommunikativ kompetens. Deras språkkunskaper möjliggjorde för dem att kunna använda sig av andra gemensamma språk utöver svenska och engelska och då även kunna fungera som en tolk. Det gjorde att dessa personer var mer användbara i produktionen och mer anpassningsbara i samtal vilket enligt Spitzbergs modell ökar en individs kommunikativa kompetens. Även ledarnas vilja att förstå och göra sig förstådda hade en inverkan i deras kommunikativa kompetens.

### 7.3 Vilka tillvägagångssätt upplevs fungera bra?

Resultatet från denna studie identifierade metoderna som var mest användbara vilka även diskuterades i analysen. Några av metoderna som respondenterna lyfte fram och upplevdes fungera bra enligt de var:

- **Gemensamt språk:** I litteraturstudien lyftes det fram vikten av att ha ett gemensamt språk då den bidrar till kulturskapandet inom organisationen som i sin tur förbättrar kommunikationen och driver organisationen framåt. Ett gemensamt språk är en fundamental faktor för att kommunikationen effektivt skall flyta på i ett byggprojekt och det grundas i kompetensnivån. Kompetensen hos respondenterna hade en avgörande faktor då det inte alltid handlade om att någon kunde ett flertal språk. Det landade oftast i att läran om engelska språket skulle vara en nyckelfaktor. Ett gemensamt språk innebär inte bara att individerna talar samma språk utan att det är ett språk där två individer kan göra sig förstådda. Det lyfts fram att det ska ses till att det finns ett gemensamt språk i produktionen som ett krav för att förbättra kommunikationen. Det kan exempelvis vara i form av att erbjuda hjälp för att lära ut språket. Användningen av en tolk är en bra lösning för att bryta språkbarriärer då den fungerar som en mellanhand. Dock är det inte alltid den mest optimala lösningen. Det kan vara tidseffektivt om tolken är nära till hands vid komplikationer. Problemet kan dock vara att tolken dels alltid inte är på plats, samt att risken finns att den information personen översätter inte kommer ut korrekt översatt till den andra parten. Detta är en effektiv översättningsprocess men det ställer krav på kompetensen hos tolken.
- **Visuell kommunikation:** Detta är en metod som upplevs vara bra lämpad för att bryta språkbarriärer. Visualisering handlar om att ge individerna samma bild av en plan och det gör det enklare att faktiskt hamna på samma plan. Detta då syftet med kommunikationen är att främja ett budskap och som vissa av respondenterna lyfte fram att denna metod i kombination med andra kommunikationssätt lyckas bryta kommunikationsbarriärer med avseende för språket. I en allt mer digital värld så är detta ett bra tillvägagångssätt för att lösa problemen i fråga, då en illustration kan vara enklare att förstå än en beskrivande text.
- **Översättningsverktyg:** Denna metod lyfts fram för potentialen i hur den används. Respondenter lyfte fram översättningsverktygen som en bra lösning och att det upplevdes fungera bra till en viss utsträckning. Det funkade för respondenterna att exempelvis använda sig av Google translate tillsammans med visualisering i flera situationer. På längre sikt kan dessa verktyg självmant lösa delar av kommunikationsproblemen med vidareutveckling av dess funktioner. Dock har det sina brister då Google translate inte alltid ger en perfekt översättning. Ett språk är mer än bara ord och att översätta en mening mellan olika språk för att sedan gå tillbaka garanterar inte att översättningen ger tillbaka det som skrevs. En idé som lyfts fram är att implementera ett inbäddat översättningsverktyg i videosamtals program som ska översätta det som sägs i realtid till önskat språk. I och med att dagens teknologi har kommit så långt så borde detta verktyg kunna implementeras.

## 7.4 Förslag till vidare studier

I en allt mer digitaliserad samhälle är det en bra idé att vidareutveckla den visuella kommunikationen med avseende för språket. Detta då en illustration kan vara enklare att förstå än en beskrivande text. Vi ser även att översättningsverktygen kan utvecklas för att förebygga kommunikationsproblem till följd av språket. Både skriftligt via serviceverktyg samt i realtid vid exempelvis videosamtal. Undersökningar kan göras på hur dessa två tillvägagångssätt kan vidareutvecklas för att effektivisera kommunikationen.

## 8. Referenser

Arbetsmiljöverket. (2014). *Register för företag som utstationerar arbetstagare i Sverige*. Hämtat från

<https://mb.cision.com/Public/91/9728373/bfd3ce03c95afedd.pdf>

Arbetsmiljöverket. (2019). *Register för företag som utstationerar arbetstagare i Sverige*. Hämtat från

[Helårsrapport 2019 - Register för företag som utstationerar arbetstagare i Sverige \(av.se\)](#)

Boyd, D., & Chinyio, E. (2006). *Understanding the construction client*. John Wiley & Sons.

Dainty, A., Moore, D., & Murray, M. (2006). *Communication in construction: Theory and practice*. Routledge.

Dunn, K. (2000). Interviewing. Ch. 4, In, Hay, I, I. Hay (Ed.), *Qualitative Research Methods in Human Geography*, Oxford University Press

Encinas, E., Simons, A., & Sattineni, A. (2021). Impact of COVID-19 on Communications within the Construction Industry. *EPiC Series in Built Environment*, 2, 165-172.

Fewings, P., & Henjewe, C. (2019). *Construction project management: an integrated approach*. Routledge.

Friberg, J. H. (2012). Culture at work: Polish migrants in the ethnic division of labour on Norwegian construction sites. *Ethnic and Racial Studies*, 35(11), 1914-1933.

Gao, F. (2006). Language is culture—on intercultural communication. *Journal of Language and Linguistics*, 5(1), 58-67.

Ijaz, N. (2018). Art of Visual Communication, Evolution and its impact. *Indian Journal of Public Health Research and Development*, 9(12), 1725-1728.

Ilie, O. A. (2019). The intercultural competence. Developing effective intercultural communication skills. In *International conference Knowledge-based organization* (Vol. 25, No. 2, pp. 264-268).

Kivrak, S., Arslan, G., Tuncan, M., & Birgonul, M. T. (2014). Impact of national culture on knowledge sharing in international construction projects. *Canadian Journal of Civil Engineering*, 41(7), 642-649.

Khosrowshahi, F., & Arayici, Y. (2012). Roadmap for implementation of BIM in the UK construction industry. *Engineering, construction and architectural management*, Vol. 19 No. 6, pp. 610-635.

Loosemore, M., & Lee, P. (2002). Communication problems with ethnic minorities in the construction industry. *International Journal of Project Management*, 20(7), 517-524.

- Longhurst, R. (2003). Semi-structured interviews and focus groups. *Key methods in geography*, 3(2), 143-156.
- Ne'Matullah, K. F., Roslan, S. A. & Pek, L. S. (2021). Investigating communicative barriers on construction industry productivity in Malaysia: An Overview. *International Journal of Evaluation and Research in Education*, 10(2), pp. 476-482.
- Ochieng, E. G., & Price, A. D. (2010). Managing cross-cultural communication in multicultural construction project teams: The case of Kenya and UK. *International Journal of Project Management*, 28(5), 449-460.
- Parker, C., Scott, S., & Geddes, A. (2019). Snowball sampling. *SAGE research methods foundations*. London, UK: Sage Publications.  
<https://doi.org/10.4135/9781526421036831710>
- Sambasivan, M., & Soon, Y. W. (2007). Causes and effects of delays in Malaysian construction industry. *International Journal of project management*, 25(5), 517-526.
- Saunders, Lewis, & Thornhill. (2016). Research methods for business students. Prentice Hall: Pearson Education Limited: 7.uppl.
- SCB. (2021), *BNP i Sverige*.
- Spitzberg, B. H. (2000). A model of intercultural communication competence. *Intercultural communication: A reader*, 9, 375-387.
- Svensk byggtjänst. (2019) *65 miljarder rapporten*. Hämtat från  
[https://info.byggtjanst.se/rs/626-CSV-637/images/CoClass\\_65miljardersrapporten\\_21-01-18.pdf](https://info.byggtjanst.se/rs/626-CSV-637/images/CoClass_65miljardersrapporten_21-01-18.pdf)
- Thelwall, M., & Nevill, T. (2021). Is research with qualitative data more prevalent and impactful now? Interviews, case studies, focus groups and ethnographies. *Library & Information Science Research*, 43(2), 101094.
- Wasilkiewicz, K., Albrechtsen, E., & Antonsen, S. (2016). Occupational safety in a globalized construction industry: a study on Polish workers in Norway. *Policy and Practice in Health and Safety*, 14(2), 128-143.
- Young, J. C., Rose, D. C., Mumby, H. S., Benitez-Capistros, F., Derrick, C. J., Finch, T., ... & Mukherjee, N. (2018). A methodological guide to using and reporting on interviews in conservation science research. *Methods in Ecology and Evolution*, 9(1), 10-19.

## 9. Bilagor

### 9.1 Intervjumall

#### Inledning

- Informera respondenten om syftet till intervjun och att den spelas in för att sedan transkriberas. Informera om att namn och andra personliga uppgifter inte kommer att tas med i studien.
- Respondenten får presentera sig: vilken tjänst hen besitter, antal verksamma år etc.

1. Har du erfarenhet av att arbeta med en icke-svensk respektive icke-engelsk talande personalstyrka?
  - a) Hur ofta anlitar ni internationella aktörer till era byggprojekt?
  - b) Vilka utmaningar upplevs vid samarbete med utländsk arbetskraft?
  - c) Upplevs misskommunikation som ett problem vid dialoger med icke-svensktalande personer? Om ja, hur hanterades dessa?
  - d) Hur ofta händer det att arbetskraft varken kan svenska eller engelska?
  - e) Vilka arbetsuppgifter brukar denna arbetskraft utföra?
  - f) Vilka är de främsta kommunikationsproblem som uppstår?
2. Vad gör du/ni för att förbättra och underlätta kommunikationen?
  - a) Vilka rutiner och stöd finns för dig i din roll?
  - b) Vilka stöd skulle du vilja ha för att underlätta det för dig?
  - c) Har du exempel på situationer som varit svåra att lösa?
  - d) Hur har du/ni gått tillväga för att lösa den situationen?
3. Använder ni digitala verktyg som hjälpmedel vid kommunikation?
  - a) Vilka digitala verktyg använder ni för att bryta kommunikationsbarriärer?
  - b) Brukar det uppstå kommunikation svårigheter vid digitala möten/samtal? Om ja, hur hanterades dessa?
  - c) Tittar ni på hur ni kan använda nya digitala verktyg för att förbättra kommunikationen?
4. Vad motiverar dig till att ha en effektiv kommunikation?
5. Vilken kommunikativ kunskap har du?
6. Vilka färdigheter besitter du för att driva en effektiv kommunikation?

