

Kurskod: SKOM12
Termin: Vårterminen 2016
Handledare: Åsa Thelander
Examinator: James Pamment

En för alla – men bara för en?

Kommunikatörers föreställningar om mångkulturell kommunikationskompetens

FREJA KALDERÉN

Lunds universitet
Institutionen för strategisk kommunikation
Examensarbete för masterexamen



”Har du träffat en kommunikationschef med ett invandrarnamn?”

Människor från alla världens kulturer möts i det mångkulturella samhället. Ett av de viktigaste uppdragen för kommunikatörer i offentliga organisationer är att nå alla, ung som gammal, svensk som syrier. Men hur går det ihop att kommunikatörens främsta ideologi är inkludering när vi inom yrket inte diskuterar frågorna som leder till exkludering?

I rekryteringen av kommunikatörer efterfrågas kompetenser som felfri svenska och erfarenhet inom yrket. Föreställningen om kommunikatören resulterar i en enhetlig yrkesgrupp i ett mångkulturellt samhälle. I en studie bland kommunikatörer i Malmö stad efterlyses större bredd bland kommunikatörerna själva och bättre strategier för att kommunicera med den mångfaldiga medborgarskaran. I relation till detta diskuteras en ”mångkulturell kompetens” som svar på utmaningen i kommunikationen med de olika medborgarna. Kommunikatörerna anser att personliga egenskaper som nyfikenhet och en ideologi om att vilja människors bästa är väsentliga för inkluderande kommunikation.

Men hur gör kommunikatören när medborgarna kommer från helt olika kulturer eller inte talar samma språk? Här blir föreställningarna om människors kultur central. Men föreställningarna om kultur kan också dela upp och skapa klyftor. En av kommunikatörerna i Malmö stad uttrycker det på följande vis: ”Jag förutsätter inte, bara för att du heter Abdullah eller Kerim eller Natascha Kinski, att du ska ha en specifik information. För då har jag förutsatt någonting. Då har jag redan skilt på person och person”.

Inom strategisk kommunikation saknas en diskussion om kulturen. Kultur tas ofta för givet och det blir istället föreställningarna som styr, när debatten uteblir. Först vid ett medvetandegörande och ifrågasättande av kulturens betydelse inom kommunikationsbranschen, blir det möjligt att skapa inkluderande kommunikation och ändra på de mekanismer och rekryteringsgrunder, som gör yrket exkluderande. Kommunikatören ska kommunicera med alla. Men i dag verkar inte alla kunna bli kommunikatörer.

Abstract

Title: One for all – but only for one? *Communicators' perceptions of multicultural communication competence*

This study examines and problematizes the perceptions of multicultural communication competence amongst communicators. The concept derives from the multicultural society, but there is a lack of discussion of what the term means. Based on the concept of culture I have through interviews examined how communicators in Malmö stad construct multicultural communication competence. Through a critical discourse analysis the study has showed how beliefs about communication competences creates exclusionary mechanisms for access to the communication field. This results in a homogeneous profession in a heterogeneous society. The communicators get the power to produce and reproduce discourses that legitimize worldviews and social practices. Multicultural communication competence is constructed as personal qualities in relation to the communicator. In relation to the employees it is constructed as a different cultural background or language skills. The perceptions of culture influence the communication with the different target groups, where the communicators' focus is to include everyone. Lack of awareness of construction and cultural beliefs may instead lead to exclusion.

Keywords: Multicultural communication competence, perceptions of culture, critical discourse analysis, Fairclough, Malmö stad, communicator

Sammanfattning

Titel: En för alla – men bara för en? Kommunikatörers föreställningar om mångkulturell kommunikationskompetens

Denna studie undersöker och problematiserar kommunikatörers föreställningar om mångkulturell kommunikationskompetens. Begreppet tar sin utgångspunkt i det mångkulturella samhället, men det saknas diskussion om vad begreppet innebär. Med utgångspunkt i föreställningar om kulturbegreppet och genom en kvalitativ fallstudie har jag via intervjuer undersökt hur kommunikatörer i Malmö stad konstruerar mångkulturell kommunikationskompetens. Studien har med kritisk diskursanalys visat hur föreställningar om kommunikationskompetens skapar exkluderande mekanismer för tillträde till kommunikationsfältet. Det resulterar i en homogen yrkeskår i ett heterogent samhälle. Kommunikatörerna inom fältet får makt att producera och reproducera olika diskurser som legitimerar världsbilder och sociala praktiker. Mångkulturell kommunikationskompetens konstrueras i relation till kommunikatören som personliga egenskaper. I relation till medarbetarna konstrueras den som annan kulturell bakgrund eller andra språkkompetenser. De för givet tagna föreställningarna om kultur får betydelse för kommunikationen med de olika målgrupperna, där kommunikatörernas fokus är att inkludera alla. Bristande medvetenhet om konstruktionen och kulturföreställningar kan istället leda till exkludering.

Nyckelord: Mångkulturell kommunikationskompetens, föreställningar om kultur, kritisk diskursanalys, Fairclough, Malmö stad, kommunikatör

Antal tecken inklusive mellanslag: 119 048

Förord

Detta har varit en åktur, ungefär som en berg- och dalbana. Det har varit fyra spännande och intensiva månader av skrivande och intervjuande. Och det är några personer som jag vill uttrycka ett särskilt stor tack till! Tack till min handledare Åsa Thelander för noggrann genomläsning och feedback. Tack till 2cool4school för att ni var så fina klasskamrater. Utan er hade jag knappast klarat mig hel igenom denna process. Vad vore vi utan konstiga videos och memes på sociala medier? Tack till medlemmarna av Stödgruppen för Uppsatsskrivare som har peppat och druckit kaffe dag ut och dag in under arbetets gång. Och tack för bubblen som till slut avlöste kaffet. Tack till alla fina vänner som har hejat på, varit så förstående och som har dragit mig ut när jag tänkte att jag inte hade tid, men när jag behövde det som mest. Tack till de som läst och kommenterat och gett så värdefulla synpunkter; ingen nämnd, ingen glömd. Tack till min familj som har uppmuntrat, diskuterat idéer och sagt att allt kommer gå bra. Tack fina Jimmie för att du har läst igenom allt, rättat och peppat. Och ett extra stort tack till alla intervjupersoner på Sveriges Kommunikatörer och Malmö stad för att ni har givit er värdefulla tid. Utan er – ingen studie.

Jag hoppas uppsatsen kan väcka tankar och bidra till att våga ifrågasätta de egna föreställningarna om kulturens betydelse, både i samhället och främst inom kommunikationsbranschen.

Förändring börjar oftast hos en själv.

Innehållsförteckning

1. Inledning	1
1.1 Problem	3
1.1.1 Syfte och frågeställningar	4
2. Tidigare forskning	5
2.1 Kommunikation och olika kulturer	5
2.2. Bruket av kultur inom forskning	7
2.3 Mångkulturell kommunikation och kompetens	7
2.3.1 Kompetens – vad är det?	8
2.4 Syntes	9
3. Teori	11
3.1 Vetenskapsteoretisk utgångspunkt	12
3.2 Bourdieus fält, kapital och habitus	12
3.3 Diskursiva praktiker i kommunikationsfältet	13
3.3.1 Tre dimensioner i text, diskurs och social praktik	15
3.4 Bruket av kultur som social konstruktion	16
3.5 Kommunikatörers betydelse för diskurs och praktik	17
4. Metod	18
4.1 Fallstudie	18
4.2 Kvalitativa intervjuer	19
4.3 Urval	20
4.4 Intervjuernas genomförande	21
4.5 Analytiskt tillvägagångssätt	23
5. Malmö stad som organisation	24
5.1 En mångkulturell kommun	24
6. Analys	26
6.1 Tillträde till kommunikationsfältet	26
6.2 Föreställningar om mångkulturell kommunikationskompetens	30
6.2.1 Kommunikatörers föreställningar om kultur	31
6.2.2 Kultur som konstruktion eller något överförbart	33
6.3 Mångkulturell kommunikationskompetens som konstruktion	34

6.3.1 Personliga egenskaper trumfar kompetens	36
6.3.2 Vem är mångkulturellt kompetent?	38
6.3.3 En lokal kommunikatör i en global stad	41
6.4 Makten över föreställningarna och praktiken	43
6.4.1 Föreställningar som utgångspunkt för praktiken	46
7. Slutsatser och diskussion.....	49
7.1 Kvalificerad för kommunikationsyrket.....	49
7.2 Kommunikatörens konstruktion av mångkulturell kommunikationskompetens	50
7.2.1 Föreställningar om kulturen.....	50
7.3 Föreställningar som hinder eller motor för utveckling	51
7.4 Slutdiskussion: Ett samhälls- och legitimitetsproblem	52
7.4.1 Ideologier och maktrelationer	53
7.5 Kunskapsbidrag och reflexion	54
7.6 Förslag till vidare forskning.....	55
8. Referenser	56
9. Bilaga: Intervjuguide.....	61

1. Inledning

När nya kulturer berikar allt fler länder så blir det viktigt att organisationer talar till och förstås inkluderar alla publiker, oavsett publikernas kulturella bakgrunder. Kommunikatörer som lyckas bryta igenom kulturer stärker inte bara kommunikatörers roll i samhället, de bidrar också till att göra vår gemensamma värld mer värdefull. (Sveriges Kommunikatörer, 2016).

Citatet kommer från Renee McCloskey, ordförande för CPRS, Kanadas motsvarighet till Sveriges Kommunikatörer. Uttalandet sker i samband med World Publics Relation Forum 2016, med titeln ”Communication Across Cultures”. Här samlas kommunikatörer från hela världen. Konferensen lyfter interkulturell förståelse och betydelsen av kommunikation som bryter kulturella barriärer. Temat visar på vikten av kommunikatörens förståelse och kompetens inom området.

Kommunikatörens mångkulturella kompetens och förståelse har särskilt uppmärksammats i samband med den ökande globaliseringen. Både nyheter och människor kan förflytta sig över stora avstånd i ett ökat tempo. Globaliseringen möjliggör kontakt med kulturer och sedvanor som vi förr i tiden inte konfronterades med i samma utsträckning (Giddens, 2010). Det ställer krav på att kommunikatörens kompetenser utvecklas för att kunna möta de nya utmaningarna. Flera forskare pekar på att globaliseringen är central i förändringen av kommunikatörsyrket (Chouliaraki & Morsing, 2010; Young & Åkerström, 2015).

I Sverige har den demografiska sammansättningen förändrats och idag har ungefär en miljon svenskar utländsk bakgrund (Olofsson 2008). Sveriges befolkning blir allt mer heterogen och föreställningen om det homogena samhället omtolkas. Flera forskare pekar på att föreställningen kring det svenska samhället som en enad ”svensk” nation länge har funnits både i Sverige och utomlands, vilket återspeglas i de politiska strömningarna (Hübinette & Lundström, 2011). Trots att samhället alltid har varit heterogent i förhållande till olika befolkningsgruppers sociala status, etnicitet, sexuella läggning och liknande, pekar Olofsson (2008) på senare års ökade heterogenisering som ett resultat av två parallella processer. Den

ena är en faktisk ökad heterogenitet som följd av ökad globalisering, individualisering, segregering och demografiska förändringar. Den andra processen är en ökad medvetenhet i samhället om denna heterogenitet och behovet av att kunna anpassa sig till den. Detta leder till en medvetenhet om, och betoning av, olika gruppers olika behov (Magnusson, 2014). Således förändras både de faktiska samhällsstrukturerna men även föreställningarna om samhället.

Frågan om det mångkulturella samhället har länge varit aktuell i andra europeiska länder, men har i Sverige först kommit att aktualiseras och debatterats under de senaste decennierna (Rönnqvist, 2008). Det har lett till ökade krav på offentliga aktörers kunskaper och kompetenser för att navigera i det mångkulturella samhället (Kamali, 2002). Människors "kultur" härleds i diskussionerna ofta till etnicitet, ursprungsland eller språk och anses som en tillgång, men också som en källa till kommunikationssvårigheter och missförstånd där de kulturella skillnaderna får en central roll (Öhlander, 2005a). Behovet för mångkulturell kompetens anses värdefullt i det mångkulturella samhället, för att effektivt kunna kommunicera med människor från olika kulturer (Kamali, 2002).

Den svenska branschföreningen för kommunikatörer, Sveriges Kommunikatörer, har som fokus att löpande kompetensutveckla sina medlemmar för att rusta kommunikatörer inför samhällets utmaningar. I relationen till den ökade internationaliseringen och globaliseringen beskriver Sveriges Kommunikatörer interkulturell kommunikation som en väsentlig del i kommunikatörens yrkeskompetens och hävdar att: *För en kommunikatör är området viktigt, inte minst mot bakgrund av den ökande internationaliseringen där olika kulturer möts* (Sveriges Kommunikatörer, u.å.-a). Interkulturell och mångkulturell är två olika benämningar, som syftar på samma ämne (Magnusson, 2014). Benämningen interkulturell kompetens förekommer inom litteraturen men har i nyare litteratur kommit att ersättas med begreppet mångkulturell kompetens, vilket är det som kommer att användas i denna uppsats (Magnusson, 2014).

Det mångkulturella perspektivet syftar på en medvetenhet i att kunna förhålla sig till flera kulturer. Frykman och Löfgren (1979) pratar om kultur som de *kunskaper och värderingar* som delas av en grupp människor. De argumenterar att dessa kollektiva medvetandeformer alltid är en del av en social kontext och därför inte kan studeras isolerade.

Kultur är något som används för att systematisera, förklara och legitimera den värld som omger individen. Därigenom återverkar den ständigt på samhällsstrukturen. Man kan även formulera sambandet så att kulturen är det medium – det filter – genom vilket människan skapar sin världsbild (Frykman & Löfgren, 1979, s. 15).

1.1 Problem

Det finns ett uttryckt behov av en mångkulturell kommunikationskompetens inom kommunikationsyrket. Det bygger på ett antal föreställningar om vad det innebär att kommunicera med olika kulturer. I studien kommer jag att undersöka och problematisera mångkulturell kommunikationskompetens. Studien kommer ta sin utgångspunkt i det svenska samhället och hur svenska kommunikatörer förhåller sig till fenomenet. Den mångkulturella kompetensen beskrivs bland annat av Sveriges Kommunikatörer som en av de centrala yrkeskompetenserna för en kommunikatör för att kunna verka i ett globalt samhälle med olika kulturer. Inom forskningen och kommunikationsbranschen är det dock inte specificerat vad mångkulturell kommunikationskompetens är eller vad den har för betydelse för kommunikatörens arbete. Beroende av hur mångkulturell kommunikationskompetens konstrueras av kommunikatören tillskrivs också betydelse för vad kompetensen innebär, vem som kan inneha den och vad den är ett uttryck för. Därmed blir konstruktionen av mångkulturell kommunikationskompetens central för studien. Utifrån hur kommunikatörer pratar om mångkulturell kommunikationskompetens skapas föreställningar och uppfattningar. De kan bidra till att producera eller reproducera samt legitimera en viss typ av diskurser och praktiker (Fairclough, 1992).

Att kritiskt granska kommunikatörsyrket är viktigt eftersom yrket ger möjlighet till en maktposition, som kan bidra till att legitimera eller förkasta olika värderingar eller världsbilder. Det understryks av kommunikationsforskaren Jesper Falkheimer (2011). Han diskuterar att ett antal SOM-undersökningar visar att allmänhetens förtroende för kommunikatörer är lågt och pekar på vikten av att kommunikatörer reflekterar över sitt eget yrke. Falkheimer lyfter samtidigt maktspekten kring strategisk kommunikation. Makt kan utövas och förmedlas med ansvar, men den kan också missbrukas (Falkheimer, 2011).

Att kommunicera i ett mångkulturellt samhälle är av egen erfarenhet något som får begränsad uppmärksamhet i kommunikationskretsar, i branschtidningar,

på de arbetsplatser jag har varit och under hela min utbildningstid inom kommunikation på universitetet.

1.1.1 Syfte och frågeställningar

Syftet med denna studie är att *analysera* och *problematisera* hur svenska kommunikatörer genom språket konstruerar mångkulturell kommunikationskompetens. Speciellt intressant är det att undersöka hur deras föreställningar om kultur har *betydelse* för hur de förhåller sig till mångkulturell kommunikationskompetens i deras arbete med kommunikation. Därmed blir föreställningarna om kultur centrala för arbetet med kommunikation. Vidare kommer jag undersöka diskursernas betydelse i en samhällelig kontext. Följande frågeställningar har formulerats som utgångspunkt för studien:

- Vilka föreställningar har kommunikatörer om mångkulturell kommunikationskompetens?
- Hur legitimerar kommunikatörer föreställningarna i produktionen och reproduktionen av diskurser?
- Vilken betydelse har föreställningarna för den sociala praktiken i kommunikatörernas arbete med frågor rörande kultur och kommunikation?
- Vilken betydelse har föreställningarna för kommunikationsyrkets legitimitet?

Studien bidrar med kunskap, diskussion och en problematisering av vad mångkulturell kommunikationskompetens innebär i relation till kommunikatörens yrke. Uppsatsen bidrar på så sätt till att öka förståelsen för hur arbetet med kommunikation till heterogena målgrupper bygger på implicita föreställningar om kulturens betydelse. Vidare bidrar studien med forskning som möjliggör kritisk reflektion kring kommunikationsyrket och lyfter kulturella aspekter inom strategisk kommunikation.

2. Tidigare forskning

I detta avsnitt kommer jag presentera forskning som utifrån olika perspektiv har studerat kulturens betydelse för mänsklig interaktion, i organisationer och i en samhällelig kontext. Det finns mycket forskning om kultur. Främst har kultur studerats inom discipliner som antropologi, etnologi, psykologi, men även inom vård- och omsorgsyren diskuteras kulturens betydelse (Kamali, 2002; Öhlander, 2005c). Inom kommunikationsforskningen har studierna främst skett inom forskningsområdet interkulturell kommunikation. Inom det strategiska kommunikationsfältet i Sverige har studierna i hög grad varit inriktade på kriskommunikation (Falkheimer & Heide, 2008; Olofsson, 2008). Några studier har varit mer specifikt inriktade på kulturell kompetens (Green, 1999; Kamali, 2002; Magnusson, 2014) och utifrån olika perspektiv diskuterat vad det innebär. Jag kommer presentera ett antal studier som på olika sätt använder sig av kulturbegreppet i relation till kommunikation, för att visa på bredden i bruket av kultur och contextualisera min egen studie.

2.1 Kommunikation och olika kulturer

Kulturens olika betydelse för kommunikation har bland annat uppmärksamats inom forskningsfältet interkulturell kommunikation. Här ger olika perspektiv en tolkning av kulturens betydelse för kommunikationen. Forskningen har genomgått ett antal paradigmer som kulturspecifikt, kulturgeneraliserande och interkulturell interaktion (Gudykunst 2005; Hofstede 2001; Kim, 2001; Larsson, 2010). Inom de senaste trettio åren har teoretiseringen kring ämnet på allvar tagit fart inom fältet (Gudykunst, 2005).

Mycket av forskningen som bedrivs inom området interkulturell kommunikation är gjord utifrån ett amerikanskt eller västerländskt perspektiv, där västerländska kulturer blir utgångspunkten för teoretisering och jämförande (Bardhan & Weaver, 2011). Makt är inte något som behandlas i särskilt stor utsträckning (Gudykunst, 2005), men inom europeisk forskning finns oftare en mer kritisk till-

gång till kulturens betydelse i studierna (Larsson, 2010). Här finns också forskning som kopplar ihop kulturstudier med Foucaults begrepp om makt och kunskap (Curtin & Gaither, 2007). I takt med samhällets utveckling finns behov av nyare forskning som i högre grad nyanserar kulturens betydelse (Larsson, 2010).

Inom ämnet interkulturell kommunikation förefinnes forskning med en rad olika fokus, till exempel om det interpersonella mötet mellan olika kulturer, kulturella koder och kontextens betydelse för kommunikationen. Hofstede är en av de mest välkända och citerade forskarna. Genom en kvantitativ datainsamling har han sammanställt en klassificering och kartläggning av olika kulturer som belyser nationalkulturella dimensioner (2001). Forskningen är ett försök till att definiera kulturella skillnader och relateras i hög grad till beteenden inom organisationer. Hofstedes forskning har fått kritik för sin datainsamling, men också på grund av att kultur har framstått som något deterministiskt och statiskt. Det är något som har blivit starkt ifrågasatt inom det interkulturella forskningsfältet (Larsson, 2010).

Vidare diskuterar Gudykunst & Kim (2003) konceptet om den främmande, där kommunikationen grundas i en persons uppväxt i en viss kulturell kontext. Här presenteras språk, normer och regler som något kulturspecifikt som skapar utgångspunkt för kommunikationen. Teorierna handlar om olika faktorer för interpersonella kulturmöten. Bland annat diskuteras den interkulturella anpassningen som sker när människor från en annan grupp kommer till ett annat land, där värdlandets kultur är annorlunda. Här framhävs det att det finns skillnader i olika kulturer, till exempel kan det vara avgörande för interaktionen och den kulturella förståelsen, huruvida människor lever och är vana vid en ”vi”-kultur respektive en ”jag”-kultur (Gudykunst, 2005).

I kollektivistiska kulturer används främst situationsbaserad information som i de flesta fall uppträder som implicit. I individualistiska kulturer är informationen snarare explicit (Gudykunst, 2005). Ett exempel på detta kan vara uppfattningen om när ett möte ska börja. Om mötet är sagt att börja klockan 15 kan det betyda klockan 15, för en grupp men några timmar senare för en annan grupp (Falkheimer & Heide, 2008). Därför blir kunskap om olika kulturer en central del i kommunikationen mellan de olika kulturerna. Således använder också Gudykunst (2005) kulturbegreppet som en förklaring till skillnader och likheter i människors beteenden grundat i kulturella bakgrunder.

2.2. Bruket av kultur inom forskning

Bruket av kultur som förklarande begrepp har i tidigare forskning skiljt sig åt. Många tidigare studier har varit instrumentella och haft ett utpräglat managementperspektiv. Dessutom har forskningen uppträtt som kulturgeneraliserande och varit av funktionalistisk karaktär (Bardhan, 2011).

Ytterligare en kritik av kulturstudier är att de rasistiska idéerna har omformats. I dag pratar människor inte om biologi, men har istället kultur som grund för rasismen. Detta kan ses i de politiska debatterna eller i att ”de andra” beskrivs som avvikande eller som mindre kompetenta. Det kan ses både i rekryteringskrav och i att utländska medborgares utbildningar ger sämre förutsättningar i det svenska samhället (Rönnqvist, 2008).

Problematiseringen av kulturbegreppet är nödvändig för att undvika stereotypisering eller förstärkning av föreställningen om ”vi och dom”. Eftersom denna uppsats vilar på en grund där världen anses som socialt konstruerad blir också ”kultur” som begrepp eller fenomen något som skapas och konstrueras av de människor som lever i den. Kultur är inte något givet eller statiskt, men något dynamiskt som kan utvecklas och förändras över tid (Casrnr, 1999). I dagens globalisering och hybridisering blir kulturbegreppets koppling till tydliga geografiska områden allt mindre relevant (Bardhan & Weaver, 2011). På så sätt blir det viktigt att ett sådant förhållningssätt inte tillämpas, eftersom det snarare betonar och förstärker skillnader mellan olika grupper (Magnusson, 2014). Detta skulle dessutom motverka syftet med denna uppsats, som snarare försöker skapa ökad förståelse för kulturens betydelse i kommunikationen. I studien används kulturbegreppet diskursivt (Bauman, 1999). På så vis blir alltså konstruktionen och tillämpningen av begreppet relevant i förhållande till kommunikatorernas tolkning och användning av det (Öhlander, 2005a). Detta kan vara relevant för hur vi förstår både oss själva och människor från andra kulturer (Magnusson, 2014).

2.3 Mångkulturell kommunikation och kompetens

Macnamara (2004) beskriver det mångkulturella som en ”blind spot” inom kommunikationen och som något som får lite vikt i kommunikationsplaneringen och i utvärderingen av kommunikationsinsatser. Således beskriver han tillgången till kvalitativ data om målgrupperna, som attityder, språk, politiska och sociala sy-

stem som väsentligt för att kunna uppnå förståelse för målgrupperna och kommunicera effektivt. Macnamara lyfter även utvärdering av kommunikationsinsatserna som nödvändigt, men som något som sällan görs (2004).

Trots att den strategiska kommunikationsforskningen är relativt begränsad inom mångkulturell kommunikation, särskilt inom svensk kontext, kan det antas att behovet av sådan typ av forskning ökar i takt med att samhället blir allt mer mångkulturellt (Magnusson, 2014).

Både Magnusson (2014) och Falkheimer och Heide (2008) skriver om myndigheter och organisationers arbete med kommunikation i mångkulturella områden. Falkheimer och Heide (2008) antar ett krisperspektiv och diskuterar hur myndigheter bör satsa på proaktiv kommunikation i form av relationsbyggande. Studien har fokus på kommunikationen före, under och efter en kris och på hur myndigheter kan kommunicera effektivt med personer med utländsk bakgrund. Krisperspektivet är vanligt inom de mångkulturella studierna, grundat den kritiska aspekten kring förståelse av budskapet som potentiellt avgörande för människoöden (Olofsson, 2008).

Magnusson studerar mångkulturell kompetens i en mångkulturell miljö med särskilt fokus på de interpersonella mötena (2014). I avhandlingen diskuteras hur den mångkulturella kompetensen blir ett sätt för organisationer att skapa förtroende med dem de kommunicerar med. Magnusson diskuterar den mångkulturella kompetensen bland annat utifrån ett attitydperspektiv. Kompetensen handlar då om att ha en öppen, tålmodig och tolerant attityd till uppdraget och inför de kommunikativa utmaningar som kan uppstå i kontakten med människor från andra kulturer. Den studerade organisationen, Räddningstjänst Syd, förutsätter att människor som själva kommer från en annan kultur, de som placeras i kategorin ”invandrare”, besitter en mångkulturell kompetens (Magnusson, 2014). Magnusson konkluderar dock att detta synsätt kan te sig problematiskt eftersom det förstärker det stereotypa och lägger vikt vid ett ”svenskt” och ett ”utländskt” sätt att kommunicera.

2.3.1 Kompetens – vad är det?

I den mångkulturella kommunikationen används begreppet kompetens. Eftersom kompetensbegreppet, precis som kulturbegreppet, är centralt för studien är en dis-

kussion nödvändig. Begreppet är svårdefinierat och har tillskrivits ett antal olika innebörder (Ellström & Kock, 2009; Illeris, 2013; Watkins & Cseh, 2009). Traditionellt har *kunskaper* och *färdigheter* varit för givet tagna begrepp som har givit betydelse till kompetensbegreppet. Inom en mer progressiv syn på kompetens har också en mer kulturell eller samhällelig socialisation i form av *attityd* diskuterats (Illeris, 2013). Begreppets innebörd har utvecklats i takt den samhälleliga och ekonomiska utvecklingen och har lagt skiftande vikt vid olika kvalifikationer som personliga, yrkeslivsmässiga och vardagliga (Illeris, 2013). Kompetensbegreppet har debatterats flitigt inom Human Resources Management, för att utveckla medarbetares *kompetenser* och *expertis*. Forskning pekar på att begreppet, utöver personliga egenskaper, måste anpassas efter det globaliserade samhället och även omfatta *kulturell kompetens* och *global förståelse* (Watkins & Cseh, 2009).

För att nyansera kompetensbegreppet lyfter Ellström & Kock (2009) att kompetensutveckling inte enbart förhåller sig till organisationens ekonomi och konkurrenskraft. Det har lika mycket med demokrati och välfärd att göra i form av symboliska tillgångar som bland annat motivation och solidaritet. I vardagligt tal refereras typiskt till kompetens som att kunna klara av de utmaningar man ställs inför på ett tillfredsställande sätt (Illeris, 2013). Ur ett teoretiskt perspektiv har det omstridda begreppet i stor utsträckning handlat om att en person är kvalificerad att möta oförutsägbara utmaningar och handla på ett adekvat sätt (Illeris, 2013). Eftersom denna studie använder kompetensbegreppet diskursivt, blir det intressant att undersöka hur kommunikatörer konstruerar begreppet, snarare än att operationalisera begreppet eller hitta en enhetlig definition. Den tidigare forskningen understryker behovet av att undersöka vad mångkulturell kommunikationskompetens innebär, då olika konstruktioner har betydelse för de sociala följderna.

2.4 Syntes

Det finns en forskningslucka inom fältet när det kommer till mångkulturell kompetens. Detta understryks bland annat av Magnussons (2014), som konkluderar att den mångkulturella aspekten är marginaliserad inom forskningsfältet strategisk kommunikation. Litteraturen utgår nästan uteslutande från ett västerländskt perspektiv och trots att det finns studier som behandlar den mångkulturella aspekten (Falkheimer & Heide, 2008; Magnusson, 2014; Öhlander, 2005c), finns det för-

hållandevis få om man ser till det stora forskningsområdet interkulturell kommunikation. Det har tidigare fått större uppmärksamhet i internationella sammanhang och inom andra akademiska grenar (Macnamara, 2004; Magnusson, 2014). Denna uppsats undersöker mångkulturell kommunikationskompetens i relation till strategisk kommunikation. Detta med fokus på hur kompetensen konstrueras i relation till kommunikationsyrket och vilken betydelse detta får i en samhällelig kontext. Mångkulturell kommunikationskompetens används i studien diskursivt och ämnar inte sedimentera eller förklara kulturella skillnader, men istället undersöka hur svenska kommunikatörer tillskriver begreppet mening.

3. Teori

För att kunna analysera föreställningarna om kultur och kommunikation bland kommunikatörer har jag valt ett antal teorier att utgå ifrån. Studien bygger på en annan vetenskapsteoretisk utgångspunkt än Hofstede (2001) och Gudykunst (2005) och betraktar kultur utifrån ett konstruktionistiskt perspektiv. Jag är intresserad av kommunikatörers föreställningar om mångkulturell kommunikationskompetens inom yrkeskåren. Därför använder jag mig av Bourdieus fältteori för att avgränsa och fokusera studien. Här betraktas kommunikationsbranschen som ett fält, där kommunikatörerna utgör aktörer. Inom kommunikationsfältet konstrueras föreställningar om mångkulturell kommunikationskompetens. Chouliaraki & Fairclough föreslår att med fördel kombinera Bourdieus fältteori med kritisk diskursanalys för att kunna förankra diskursen i en social praktik och inom ett socialt fält (1999). Trots att Bourdieu har större fokus på struktur och Fairclough snarare på konstruktion, finns det fokus på hur det inom fält kan finnas både konstruerande och begränsande praktiker. Därmed är det sociala livet både hämmat av sociala strukturer, men samtidigt en aktiv process av att producera och omforma (Chouliaraki & Fairclough, 1999).

Faircloughs tredimensionella fokus som sammankopplar text, diskurs och de sociala praktikerna i en samhällelig kontext gör den lämplig för studiens syfte att undersöka språkets betydelsekonstruktion för diskursiva praktiker och diskursernas betydelse i samhället (Fairclough, 1992). Foucaults diskursteori ser i högre grad på historiens och strukturens betydelse för konstituerandet av praktiker (Foucault, 1971/1993), något som denna studie lägger mindre vikt vid. Faircloughs användning av kritisk diskursteori används lämpligt med andra teorier om kultur och samhälle (Fairclough, 2010). Därför kompletteras studien med teorier om kultur, där kultur används utifrån en konstruktionistisk utgångspunkt.

3.1 Vetenskapsteoretisk utgångspunkt

Studiens vetenskapliga utgångspunkt vilar på det ontologiska antagandet att världen är konstruerad. Här är den epistemologiska grunden sociakonstruktionistisk, där människorna konstruerar verkligheten. Det finns alltså ingen objektiv sanning, utan verkligheten är konstruerad av de människor som lever i den. Eftersom verkligheten inte är direkt nåbar, kan den studeras genom människornas språkliga konstruktioner av den (Prasad 2005; Winther Jørgensen & Philips, 2000). Mitt angreppssätt är diskursivt, då diskursanalys har som utgångspunkt att våra sätt att tala och uttrycka oss inte speglar omvärlden, identiteter och sociala relationer på ett neutralt sätt. Snarare spelar språket och det talade ordet en aktiv roll i skapandet och förändringen av diskurser (Winther Jørgensen & Philips, 2000). Detta kan ytterligare förstås genom Hall's diskussion av representation: "Representation means using language to say something meaningful about, or to represent, the world meaningfully to other people" (Hall, 2013, s. 1). Representation förbinder därmed mening och språk till kultur och motiverar att mening är konstruerad genom språk.

Den diskursanalytiska ansatsen vilar på språkets konstruerande roll och dess betydelse för vår verklighetsuppfattning. Detta har i sin tur betydelse för de praktiker som uppstår till följd (Möllerström & Stenberg, 2014). Således blir både kultur och mångkulturell kommunikationskompetens något som konstrueras och skapas i samråd med de människor som verkar i kultur- eller kommunikationsprocesserna. Eftersom denna studie ämnar undersöka kommunikatörernas föreställningar om fenomenet mångkulturell kommunikationskompetens, bygger studien på en kvalitativ ansats.

3.2 Bourdieus fält, kapital och habitus

Bourdieu's teori om fält, habitus och kapital används för att avgränsa och fokusera studien. Att konstruera ett *fält*, till exempel en yrkeskår, blir ett sätt att organisera vad Bourdieu kallar aktörers praktiker. Det leder till en konstruerad klass av homogena praktiker och egendomar. Inom fältet tenderar aktörer att ha likartade praktiker. Ett fält blir således en grupp aktörer som är så lika varandra som möjligt (Bourdieu, 1998). Inom fältet pågår striden om ett specifikt *kapital*. Kapital är symboliska eller materiella tillgångar som aktörerna innehar och kan exempelvis

vara kulturellt, ekonomiskt eller politiskt (Bourdieu, 1998). Inom varje fält finns kapital som anses mer eftersträvänsvärt, legitimt och av större värde. Fältets inre logiker avgör vilket kapital som anses ha högst status och värde inom fältet och avgör aktörernas position inom fältet (Bourdieu, 1998). Olika kapitalformer kan omvandlas till symboliskt kapital när det inom fältet tillskrivs värde. Aktörernas *habitus* är avgörande för vad som anses vara av värde och utgör distinktiverande praktiker, ett dispositionssystem. Det ligger till grund för individens val och handlingar och sker omedvetet. Habitus är insocialiserat i en viss kulturell kontext och det liv en människa har levt präglar föreställningar och handlingar (Bourdieu, 1977). Därmed har aktörer inom olika fält eller i olika klasser inte samma åsikter om olika handlingspraktiker, eftersom de skiljer sig utifrån habitus. Kommunikatörernas eget habitus blir grunden för de val och distinktiverande praktiker de gör, vad som anses bra eller dåligt. Habitusbegreppet är nära förknippat med kultur och ligger till grund för aktörens sätt att klassificera omvärlden (Bourdieu, 1998). Därmed framstår vissa praktiker som naturliga och utan behov av att ifrågasättas. Habitus blir en central del i legitimeringen av vissa praktiker. Därmed har habitus betydelse för kapitalets existensform och kan ha olika betydelse beroende på kontexten och vad som anses värdefullt inom fältet (Bourdieu, 1998).

Genom att titta på skillnaderna mellan de dominerandes habitus kontra de dominerades kan det finnas en möjlig förklaring till individernas position inom fältet. Bourdieu framställer fältets praktik som ett resultat av [(habitus) (kapital)] + fält = praktik (Bourdieu 1984/2010). Därmed är det alltså både habitus och kapital som i samspel med fältets inre logik har betydelse för praktiken.

3.3 Diskursiva praktiker i kommunikationsfältet

Inom fältet produceras och reproduceras diskursiva praktiker. Faircloughs kritiska diskursteori har fokus på språket och hur detta konstituerar betydelsesystem och diskursiva praktiker (Fairclough, 2010). Därför är den lämplig för att förstå hur kommunikatörernas sätt att tala om mångkulturell kommunikationskompetens har betydelse för produktionen av diskurser. Fairclough identifierar relationer mellan språk, makt och ideologi. Kommunikatörernas språk blir relevant i förbindelserna mellan makt och ideologi. Ideologi definieras av Fairclough som ”betydelse i maktens tjänst” (Fairclough, 1995). Ideologi kan som betydelsekonstruktion både

förändra, reproducera eller producera dominansrelationer. Diskursen som ideologisk praktik konstituerar, naturaliserar, upprätthåller och ändrar betydelser av världen från olika positioner i maktrelationerna (Fairclough, 1992). I samhällen där dominansrelationer finns, som klass, kön eller kommunikatorens makt över föreställningar, skapas ideologier (Winther & Jørgensen, 2000). Subjekten, kommunikatörerna, är ideologiskt positionerade, men i stånd till att omstrukturera och själva handla aktivt och skapa förbindelser mellan de olika praktikerna (Fairclough, 1992). Detta kan ske utan medvetande om de ideologiska dimensionerna i den egna praktiken.

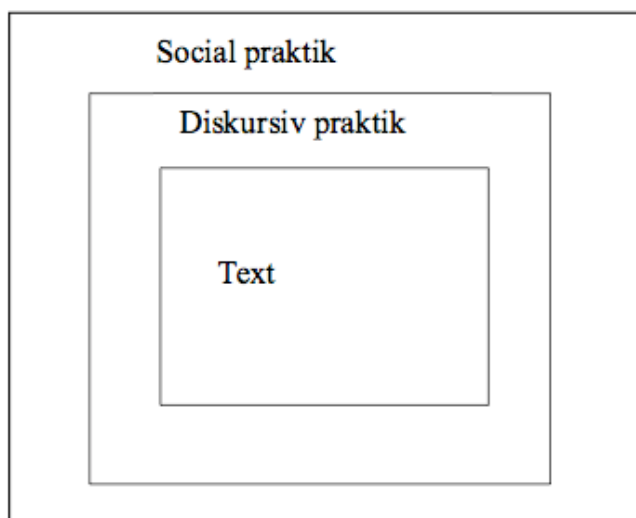
Betydelseförhandlingen mellan ideologier bygger på Gramscis hegemonibegrepp. Aktörer, exempelvis kommunikatörerna, kan legitimera dominerande ideologier för att upprätthålla en maktstruktur till fördel för dem själva. Därmed kan diskurs bidra till att upprätthålla ojämna maktstrukturer till fördel för de som gynnas av det. De konkurrerande ideologierna blir utgångspunkten för förändring, genom att olika föreställningar ifrågasätter de rådande genom deras existens (Fairclough, 1992). Således kan kommunikatörernas betydelseförhandling mellan ideologier vara avgörande för hegemonin inom fältet.

Samtidigt som kommunikatörerna spelar en aktiv roll i att producera och reproducera diskurser som legitimerar eller förkastar sociala praktiker, är de begränsade i sina praktiker (Chouliaraki & Fairclough, 1999). Diskursen är ett uttryck för individers handlande och samtidigt ett sätt att representera världen (Fairclough, 1992). Det antyder ett dialektiskt förhållande mellan diskurs och social struktur. Å ena sidan skapas och kontrolleras diskurs av social struktur på alla nivåer. Specifika diskurser kan variera i strukturell determination beroende på det ramverket eller fältet vari de skapas, till exempel kan de se ut på ett visst sätt inom kommunikationsfältet och på ett annat sätt inom ett annat fält (Fairclough, 1992). Å andra sidan är diskurs socialt konstituerande, det vill säga att diskurs bidrar till konstitutionen av sociala strukturer som direkt eller indirekt skapar och kontrollerar den; dess egna normer och konventioner och samtidigt de relationer, identiteter och institutioner som ligger bakom. Därmed blir diskurs en praktik som inte bara representerar världen, men också konstituerar och konstruerar världen i betydelsesystem (Fairclough, 1992). Således kan diskurs användas för att förstå hur kommunikatörer skapar föreställningar om mångkulturell kommunikationskompetens och därmed också konstruerar en viss typ av betydelsesystem.

3.3.1 Tre dimensioner i text, diskurs och social praktik

Att tala om ett fenomen som mångkulturell kommunikationskompetens innebär att fenomenet görs verkligt, men det formar det också och gör en prioritering i vad som är väsentligt för fenomenet. Därmed väljs vissa handlingar som viktigare eller mer legitima än andra (Möllerström & Stenberg, 2014).

I studien innebär det att kommunikatörernas föreställningar undersöks med hjälp av Faircloughs tredimensionella modell. Analysmodellen används vid analys av empiriskt material med koppling till kommunikation och samhälle, som analysen av kommunikatörers diskussion av mångkulturell kommunikationskompetens. Här placeras text i en större diskursiv praktik som i sin tur ingår i en social praktik. Varje fall av språkbruk kan betraktas som en kommunikativ händelse som består av tre dimensioner:



(Fairclough, 1992, s. 73)

Den är en text (vilket innefattar tal, skrift, bild och potentiellt också det visuella), den är en diskursiv praktik, vilket innebär produktion och konsumtion av texter och den är dessutom en social praktik (Fairclough, 1992). Den diskursiva praktiken medierar relationen mellan texten och den sociala praktiken. I studien blir detta alltså föreställningarna om kultur som medierar relationen mellan texten och de sociala praktikerna (Winther Jørgensen & Phillips, 2000). I första nivån studeras textens egenskaper, det vill säga substansen i kommunikatörens ord och vad de är uttryck för. I den diskursiva praktiken analyseras de produktions- och konsumtionsprocesser som är förenade med texten. Dessa diskursiva praktiker kännetecknar sökandet efter kunskap och strävandet efter att beskriva och begripliggöra

ett visst fenomen. Sedan undersöks den bredare sociala praktiken som den kommunikativa händelsen är en del av. Denna process kan te sig mindre linjärt i verkligheten, men i en kritisk diskursanalys undersöks alla tre nivåer (Winther Jørgensen & Phillips, 2000).

3.4 Bruket av kultur som social konstruktion

Faircloughs sociala praktik har både diskursiva och icke-diskursiva inslag. Därför är det essentiellt att komplettera analysen med kulturteori (Winther & Jørgensen, 2000). För studien blir det intressant att betrakta kulturen utefter hur den mänskliga interaktionen skapar institutioner i samhället som legitimeras och sedimenteras i synnerhet genom språket (Alvesson & Skoldberg, 2009). Kultur används som en förklaring till människors tankesätt och handlingar. Inom vetenskapen, såväl som inom praktiken, används ordet ofta för att uppmärksamma att för givet tagna värderingar är kulturella, varför kulturen är något som människan har *konstruerat*. I och med att kulturen inte är något avgränsat eller något lätt definierbart, men snarare rymmer en omfångsrik mängd fenomen i en människas livsvärld, blir det alltså möjligt att tala eller avse kultur utan att använda termen ”kultur” (Öhlander, 2005a). Detta är relevant i studien om de föreställningar som de intervjuade gör sig om kultur och dess betydelse för kommunikationen.

Kultur kan också användas som ett verktyg för att uppmärksamma skillnader och likheter. En bättre förståelse för de eventuella kulturella skillnaderna kan öka acceptansen och förståelsen för andra människor. Samtidigt kan det finnas en problematik i att dessa skillnader kan värderas eller rangordnas som mer eller mindre fördelaktiga. Då blir bruket av kultur en form för maktutövning där olika kulturer rangordnas (Öhlander, 2005a). Därför är det intressant att undersöka de rådande föreställningar om kulturen, förstå vem som har makten att producera och reproducera dessa föreställningar och vilken betydelse det får för de sociala praktiker-na. Därmed är kultur inget värdeneutralt, men ofta starkt förknippat med individuella och kollektiva särintressen och därmed också med makt och ideologi. Den politiska dimensionen är ofrånkomlig i frågan om kultur (Öhlander, 2005a).

3.5 Kommunikatörers betydelse för diskurs och praktik

Bourdieu diskuterade ”de (nya) kulturförmedlarna” (”the (new) cultural intermediaries”) (Bourdieu, 1984/2010). De nya kulturförmedlarna utgörs främst av yrkesgrupper med informations- och kunskapsintensivt arbete, inom reklam, PR och journalistik. Dessa yrkesgrupper producerar symboliska varor och tjänster, så kallat symbolisk kapital (Bourdieu, 1984/2010). Grupperna har blivit kulturella auktoriteter, som är med och definierar ramarna för vilka världsbilder och värderingar som är ”riktiga” och ”felaktiga” (Bourdieu, 1984/2010). Därmed blir teorin intressant för studien, då den sätter fokus på kommunikatörerna som kulturförmedlare genom deras sätt att tala. De diskursiva praktikerna, är med och producerar, reproducerar och legitimerar vissa världsbilder och synsätt (Fairclough, 1992). Därför blir den diskursiva tillämpningen av mångkulturell kommunikationskompetens inom ett fält väsentlig i en kontext som betraktar texten i relation till en större samhällelig kontext. Diskursen, alltså talet om mångkulturell kompetens, får konsekvenser i form av vad som anses som legitima och rimliga handlingar och hur kommunikatören betraktar sitt arbete med de olika målgrupperna i samhället (Möllerström, 2010).

Bourdieu har kritiserats för att underteoretisera och undervärdera diskursens betydelse för kampen i och mellan de olika fälten. Därför kan teorierna med fördel kombineras för att i dialog med varandra öka djupet och kvalitén av analysen (Chouliaraki & Fairclough, 1999).

4. Metod

För att kunna besvara studiens syfte och frågeställningar måste jag uppnå tillräcklig förståelse för konstruktionen av mångkulturell kommunikationskompetens i relation till kommunikationsyrket. Dessutom vill jag undersöka vilka föreställningar och diskurser som råder kring arbetet med strategisk kommunikation i ett samhälle bestående av en bred population. Undersökningen är utformad som en kvalitativ intervjustudie. Intervjuobjektens föreställningar om fenomenet mångkulturell kommunikationskompetens är centralt, då jag vill uppnå kunskap utifrån aktörernas egna perspektiv. Därför är intervjuerna utförda utifrån en fenomenologisk tillgång. Här är beskrivningen av fenomenet och världen fokuserad på hur den uppfattas av intervjuobjekten, med det underliggande antagandet att verkligheten är vad människor uppfattar den att vara (Brinkmann & Kvale, 2015).

4.1 Fallstudie

Eftersom jag är intresserad av att upptäcka och undersöka kommunikatörers föreställningar om mångkulturell kommunikationskompetens, är det fördelaktigt att använda mig av en fallstudie. Att använda sig av en fallstudie är en lämplig metod då jag vill uppnå rik kunskap om komplexa fenomen och frågor (Flyvbjerg, 2006). Fallstudien används för att på djupet kunna studera ett komplext fenomen i sin naturliga kontext och därmed få tillgång till ett rikt empiriskt material (Heide & Simonsson, 2014). För att uppnå detta har jag studerat ett fall där fallorganisationens kommunikatörer förhåller sig till en heterogen population. Malmö stad är en offentlig organisation, en kommun, som har uppdraget att nå *alla* stadens medborgare; en medborgarskara bestående av ett rikt antal olika kulturer (Malmö stad, 2015).

Det är därmed rimligt att det mångkulturella är något kommunikatörerna förhåller sig till i sitt yrkesliv och i relation till deras arbete som kommunikatörer. Att använda mig av ett fall där fenomenet förekommer i rik utsträckning möjliggör att jag kan få tillgång till rikt material (Flyvbjerg, 2006). Fallstudien ger också

den fördelen att kunna ge djupare kontextberoende kunskap om ett fall, istället för mer generell kunskap (Flyvbjerg, 2006). Således kan fallen användas för att lyfta det konkreta som exempel på hur något större fungerar. Därmed kan fallstudien bidra till en större kunskap om ämnet mångkulturell kommunikationskompetens inom strategisk kommunikationsforskning (Flyvbjerg, 2001). Eftersom studien bygger på antagandet att världen är socialt konstruerad, söker jag inte en objektiv sanning, men en djupare förståelse och kunskap om kommunikatörers föreställningar om mångkulturell kommunikationskompetens i relation till kommunikatörsyrket.

4.2 Kvalitativa intervjuer

Jag är intresserad av att uppnå kunskap om kommunikatörers föreställningar om mångkulturell kommunikationskompetens utifrån deras egna perspektiv. Därför är intervjuer en lämplig metod för inhämtning av kunskap om fenomenet. Att intervjua är en aktiv process där kunskap produceras genom en dialog mellan mig som intervjuare och min intervjuperson (Brinkmann & Kvale, 2015).

Eftersom den verklighet jag förhåller mig till är den som intervjupersonerna upplever, kan detta undersökas i en semi-strukturerad livsvärldsintervju ("semi structured life world interview"). Här är det viktigt att notera att tolkningar av innebörden av de beskrivna fenomenen hos de intervjuade är en del av intervjun, eftersom jag försöker få kunskap om deras beskrivningar av fenomenet (Brinkmann & Kvale, 2015). Kommunikatörerna verkar i organisationer som är en del av samhället, därmed är diskursanalys relevant på flera nivåer, både samhällelig och individuell. De dominerande diskurserna påverkar hur en person tolkar och agerar i sin miljö. Därför kan en fenomenologisk intervju bidra med information som vidrör diskursen inom organisationen och samhället, som kommunikatören båda är en del av (Prasad, 2005; Brinkmann & Kvale, 2015).

Syftet är inte att lyfta den mångkulturella kompetensen som nödvändig i ett mångkulturellt samhälle, men istället utforska intervjupersonernas föreställningar och konstruktioner av den och vilken betydelse detta har i en samhällelig kontext. Den kontextuella förståelsen är viktig för att sedan kunna analysera texternas mening och därmed de underliggande diskurserna (Prasad, 2005). Eftersom jag är in-

tresserad av det ofta för givet tagna har det varit essentiellt att kunna ställa uppföljande frågor och ifrågasätta informanternas utsagor.

Största delen av intervjuerna genomfördes på intervjupersonernas egna kontor och två intervjuer gjordes över telefon, då intervjupersonerna var baserade på annan ort. Att kunna träffas ansikte till ansikte ger bättre möjlighet för att kunna ha ett flytande samtal. Jag anser dock att även telefonintervjuerna har varit givande för att få en bättre förståelse för fenomenet, då de har fungerat som första utgångspunkt för intervjuerna i min fallorganisation.

Då jag bland annat har intervjuat kommunikationschefer, som kan klassificeras som eliter i form av sin maktposition är det viktigt att vara medveten om att de ofta ser sig själva som experter på ämnet. Därför är essentiellt med ett tydligt syfte och att vara insatt i ämnet som forskare. Det är viktigt för att vinna respekt från cheferna och jämna ut en potentiell maktobalans (Brinkmann & Kvale, 2015).

Samtidigt kan chefer vara känsliga för kunskapsparadigm och trender, som kommer att påverka vad de anser legitimt att säga och göra i en diskussion. De kan också sträva efter att passa in och agera efter dominanta diskurser eller kunskapsparadigm (Alvesson, 2013). Det har varit märkbart när jag har utfört intervjuerna. Därför har det varit viktigt att vara uppmärksam, låta den intervjuade prata, ställa följdfrågor och inte låta den intervjuade känna som att hen behöver försvara sig eller ge ett givet svar. Därför har jag ansett det fördelaktigt att ge information om vad studien handlar om och betonat att den viktiga delen är intervjuobjektets egna erfarenheter (Brinkmann & Kvale, 2015). Därmed har jag kunnat uppnå bättre kvalité på intervjuerna.

4.3 Urval

För att få ett så rikt material som möjligt har urvalet gjorts så att det finns viss spridning inom de intervjuade. Jag har genom en första kontaktperson på Malmö stad gjort ett målinriktat urval för att hitta personer som kan uttala sig och förhålla sig till det undersökta fenomenet i studien (Merriam, 1994). Utifrån detta har jag riktat in mig på kommunikatörer och kommunikationschefer som är verksamma inom medarbetar- och medborgarkommunikation. Kommunikatörerna arbetar både med att kommunicera internt samt externt mot medborgarna i staden. Kommunikationscheferna har ett medarbetaransvar och är dessutom ansvariga för re-

krytering av kommunikatörer. Här finns både ett medarbetar- och medborgarperspektiv.

I analysen är fokus på Malmö stad och de yrkesverksamma kommunikatörerna och kommunikationscheferna. För att få en bättre bakgrundsförståelse för fenomenet har jag intervjuat representanter från branschföreningen Sveriges Kommunikatörer. Det har gjorts för att komma åt hur branschen förhåller sig till fenomenet mångkulturell kommunikationskompetens. Sveriges Kommunikatörer är den svenska branschföreningen för kommunikatörer och har cirka 7000 medlemmar i hela Sverige. De jobbar bland annat med utbildning och kompetensutveckling och har som mål att driva utvecklingen av framgångsrik kommunikation (Sveriges Kommunikatörer, u.å.-b). En av de intervjuade är ”expert på mångkulturell kommunikation” och har intervjuats för att förstå vad som anses relevant att diskutera inom ämnet. Experten används av branschföreningen i utbildnings- och kompetensutvecklingssyfte. De personer jag sammanlagt har valt att intervjua är alltså:

- 3 kommunikationschefer, Malmö stad
- 7 kommunikatörer, Malmö stad
- 2 representanter för branschföreningen Sveriges Kommunikatörer

Intervjuerna är mellan 35-60 minuter och i genomsnitt 48 minuter långa. Efter tio intervjuer inom Malmö stad upplevde jag en mättnad i materialet. Kommunikatörer och kommunikationschefer benämns i analysen utan någon större vikt vid deras roll. De arbetar tillsammans i fältet och både skapar och reproducerar diskurser och föreställningar. Detta är även av hänsyn till informanternas anonymitet. Under intervjuerna framkom det att det ämnet är spänningsfyllt och att många var måna om att inte uttrycka sig ”fel”. Därför används den anonymiserade termen ”kommunikatörer” i stor utsträckning i analysen.

4.4 Intervjuernas genomförande

Intervjuerna har genomförts med en intervjuguide med teman och förslag på frågor (se bilaga). Frågorna som har ställts har varit förhållandevis öppna och undersökande, för att komma åt svårdefinierade begrepp och fenomen. Denna typ av frågeställningar är vanliga inom diskursanalys, där frågorna som ställs först är mer

öppna och utforskande för att sedan efterföljas och uppföljas av mer specifika frågor (Möllerström & Stenberg, 2014).

På detta vis är intervjuerna varken ett vardagligt samtal eller en sluten enkät. Intervjuguiden har en viss riktning men med en möjlighet att få kunskap inom ämnen från de intervjuades livsvärld, som inte kunde förväntas när studien påbörjades (Brinkmann & Kvale, 2015). Detta är i synnerhet viktigt eftersom mångkulturell kommunikationskompetens är svårdefinierat och inte nödvändigtvis något som kommunikatörer förhåller sig aktivt till i deras vardagsliv. Därför har jag ställt frågorna på ett sätt så jag har haft möjlighet att utforska ämnet och få tillgång till kommunikatörernas tolkningar och erfarenheter, utan att låsa dem i att förhålla sig till svårdefinierade begrepp som inte har givna tolkningar. Därför har akademiska och komplicerade termer utelämnats (Brinkmann & Kvale, 2015).

Det viktigaste i intervjusituationen är att jag som intervjuare är väl förberedd eftersom intervjun fungerar som mitt forskningsverktyg (Brinkmann & Kvale, 2015). Strukturerna i vilka diskurserna sker skiljer sig från intervjusituationen och är därmed enbart indirekt tillgängliga via uttalanden i transkriberingarna. Detta är anledningen till att fokus måste ligga på de faktiska transkriberingarna, texterna, som ligger till grund för analysen, snarare än att analysera själva intervjusituationen (Cruickshank, 2012).

Att transkribera är att tolka ett muntligt samtal till en skriven text. Således blir även transkribering en konstruktion, vilket är oundvikligt när en muntlig diskurs översätts till en skriven. I denna typ av intervjuer som analyseras med en diskursiv tillgång, har jag transkriberat intervjuerna så nära det faktiska samtalet som möjligt för att fånga upp detaljer som kan vara viktiga för meningsproduktionen. För att öka transparensen har detta gjorts med en detaljerad transkriberingsguide (Brinkmann & Kvale, 2015). I analysen har de utvalda citaten skrivits rent från pausljud och dylikt för bättre läsförståelse. Intervjuerna har så vitt möjligt transkriberats i anslutning till intervjusituationen och omedelbara reflektioner noterades.

Studien hade kunnat kompletteras med kvalitativ innehållsanalys av textdokument angående kommunikationsstrategier och inkludering i Malmö stad. Detta för att uppnå en djupare förståelse för utgångspunkten för kommunikatörernas föreställningar. Istället har textdokumenten primärt fungerat som en utgångspunkt för min egen förståelse för kommunikatörernas förutsättningar. Textdokumenten

har i några av intervjuerna diskuterats i relation till intervjufrågorna, då några av informanterna själva har haft med dem eller hänvisat till dem.

4.5 Analytiskt tillvägagångssätt

Jag har analyserat de empiriska resultaten utifrån en kritisk diskursanalys. Jag har utgått från Faircloughs tredimensionella modell som ser texten i relation till diskurs och de sociala praktikerna och sammankopplingen mellan språk, makt och ideologi (Fairclough, 1992). Jag har använt mig av den tredimensionella analysmodellen som en utgångspunkt för analysen av intervjuerna. I den textuella nivån har jag fokuserat på substansen i informanternas språk, och inte analyserat pauser och modalverb på detaljnivå. Detta eftersom substansen i texterna bidrar till den diskursiva produktionen. Kommunikatörernas ord betraktas som ett led i att skapa föreställningar med betydelse för den samhälleliga kontexten. Därför finns de olika nivåerna representerade i mina analysteman. Genom att sätta in delstudien i en övergripande helhet, blir det möjligt att diskutera vad mångkulturell kommunikationskompetens innebär och vad den har för betydelse i en samhällelig kontext (Alvesson & Sköldberg, 2008).

Jag har i analysen av intervjuerna gjort en noggrann genomläsning. Genom abduktiv kodning har jag delvist låtit mitt syfte, forskningsfrågor och empiri vara utgångspunkt för analys av materialet, samtidigt som jag har låtit teorin och materialet ingå i samspel för att upptäcka nya intressanta teman som jag inte på förhand hade tänkt på (Alvesson & Sköldberg, 2008). Till slut har jag koncentrerat de olika temana till fyra huvudteman som utgör dispositionen för analysen:

- Tillträde till kommunikationsfältet
- Föreställningar om mångkulturell kommunikationskompetens
- Mångkulturell kommunikationskompetens som konstruktion
- Kommunikatörers makt över föreställningar och praktik

Jag har betraktat språket som en utgångspunkt för diskursanalysen, men också tittat på de spänningar som har uppkommit i materialet, som kan analyseras utifrån vad som inte sägs explicit av informanterna (Brinkmann & Kvale, 2015).

5. Malmö stad som organisation

Härmed följer en beskrivning av studiens fallorganisation Malmö stad, för att belysa de förutsättningar, mål och utgångspunkter som organisationen verkar utifrån. Organisationens förutsättningar, internt såväl som externt, blir viktiga komponenter för att kunna analysera och problematisera mångkulturell kommunikationskompetens.

5.1 En mångkulturell kommun

Malmö stad är en kommun med en heterogen befolkning och 177 länder representerade i staden (Malmö stad, 2015). Malmö stad har som politisk organisation direktiv för att spegla samhället både i sin kommunikation och representation. Det vill säga att kommunens medarbetare ska spegla befolkningen i Malmö. Således finns det uppsatta mål om att *andelen med utländsk bakgrund av kommunens medarbetare på alla nivåer ska motsvara andelen av den totala befolkningen* (Malmö stad, 2014). I slutet av 2014 var andelen personal med utländsk bakgrund 31,9 procent. Andelen Malmöbor med utländsk bakgrund var 42,6 procent (Malmö stad, 2014).

Organisationen bestäms av kommunfullmäktige och består av Stadskontoret och stadens olika förvaltningar. Förvaltningarna är antingen fackförvaltningar, som arbetar inom ett visst ämne som exempelvis miljö eller grundskola, eller geografiska stadsområdesförvaltningar som representerar de fem stadsområdena i Malmö (Malmö stad, 2016). I organisationen arbetar 130 kommunikatörer och 18 kommunikationschefer fördelat på Stadskontoret och förvaltningarna (Kommunikationschef Malmö stad, 2016). Inom kommunikationsfältet i Malmö stad är det kommunikationscheferna som är ansvariga för rekryteringen av nya kommunikatörer. De avgör vad som anses vara lämplig kompetens för att kunna bli anställd som kommunikatör.

Kommunikationen betonas av Malmö stad som en demokratisk rättighet för medborgarna och dialogen framhävs som en viktig nyckel till att skapa god kom-

munikation (Malmö stad, 2006). Eftersom det är en offentlig organisation måste kommunikatörerna förhålla sig till det politiska uppdraget att kommunicera med *alla* stadens medborgare. I Malmö stad används enkel svenska i enlighet med Klarspråkslagen (2009:600), som fastställer att svenska myndigheter inte får uttrycka sig byråkratiskt. Det är ett försök till att säkerställa att alla ska kunna förstå och ta till sig av informationen i enlighet med den demokratiska principen om kommunikationens tillgänglighet för alla. Malmö stad översätter i huvudregel inte texter till flera språk och det finns inga upphandlade översättare. Översättningar sker bara i enstaka fall, där det är absolut nödvändigt att målgruppen kan förstå budskapet.

6. Analys

Med utgångspunkt i Bourdieus teori om fält och kommunikátören som ”kultur-förmedlare” följer makt som kommunikátör att kunna producera och reproducera vissa föreställningar och världsbilder (Bourdieu, 1984/2010). Inom fältet finns också en egen logik kring maktfördelning och hur de diskursiva systemen förhandlas och omförhandlas (Fairclough, 2010). Analysen tar utgångspunkt i fyra centrala teman, där mekanismerna för tillträde till kommunikationsfältet först behandlas. Sedan analyserar jag föreställningar om mångkulturell kommunikationskompetens med utgångspunkt i kulturdiskurser, eftersom kulturbegreppet tidigt i studien visade sig central för mångkulturell kommunikationskompetens. Därefter analyserar jag hur kommunikátörer konstruerar mångkulturell kommunikationskompetens och vad det innebär. Slutligen analyseras kommunikátörers makt över föreställningar och de sociala praktikerna, det vill säga arbetssätt och kommunikativa praktiker i kommunikátörernas vardag.

6.1 Tillträde till kommunikationsfältet

Hur många kommunikationschefer har du träffat på som har ett invandrarnamn?

- Informant 4

Den kulturella mångfalden bland medarbetarna i Malmö stad är i enlighet med de politiska direktiven på god väg att spegla samhällets medborgare (Malmö stad, 2014). Med undantag av kommunikationsfältet.

Jag tror att det är ett problem i kommunikátörsyrket inom Malmö stad att det är säkert 90 procent etniska svenskar som är kommunikátörer. Det känns spontant fel. Och inte nödvändigtvis ur ett mångkulturellt kommunikationsperspektiv, det känns fel i vilket fall som helst. Det borde på nått sätt spegla sammansättningen i staden mer. På samma sätt som det är väldigt många fler kvinnor som är kommunikátörer, det känns också fel. Och då tänker jag att vi kanske är tillbaka i min grundhållning.

Ser man människor för vilka dom är och inte för vad dom eventuellt tillhör eller inte tillhör, så tänker jag att det egentligen borde se spretigare ut bland oss kommunikatörer, än vad det gör. Så där finns säkert en svaghet i att det inte är mer mångkulturellt bland oss själva helt enkelt.

- Informant 7

Intervjupersonen pekar på att det inom kommunikationsfältet i Malmö stad finns en homogen grupp som inte speglar stadens kulturella mångfald, ett tydligt tema som återkommer i intervjuerna. Kommunikatörernas homogenitet presenteras som liknande bakgrunder och erfarenheter. Många benämner att kommunikationsyrket utgörs av en ”vit svensk medelklass”.

Jag har svenska föräldrar, har vuxit upp i Sverige. Jag har en medelklassbakgrund.

Jag har mina referensramar.

- Informant 5

Därmed finns ett homogent kommunikationsfält med likartade praktiker i enlighet med Bourdieus teori om fält (1998). Kommunikationsfältet beskrivs som en grupp aktörer med liknande erfarenheter, habitus, som resultat av likartade kulturella uppväxter (Bourdieu, 1984/2010). Ett liknande habitus förklarar inte enbart vad som är avgörande för att få tillträde till fältet eller aktörernas position inom fältet. I enlighet med tanken om fältets praktik som ett resultat av habitus, kapital och fält (Bourdieu, 1984/2010) blir också konstruktionen av kapital en del av nyckeln. Föreställningar om det eftertraktade eller relevanta kapitalet kan hittas i uttalanden om vilken typ av kompetens och erfarenhet som efterfrågas vid rekryteringen.

Jag hade 158 sökande. Jag läser inte namnet. Jag går in och läser först och främst CV:t. Tittar, har du jobbat så många år som jag vill att du ska ha jobbat? Svar nej, åker du ut. [...] Och det är ju det också som kommunikationsyrket är, vi ska kunna skriva. [...] Jag kan inte ha en person som inte kan svenska om den ska ut till medborgarna. Man ska prata med alla. [...] Jag har intervjuat personer med invandrarbakgrund och jag tycker dom är jättebra. Sen har dom kanske inte lika stor erfarenhet. Det är bara det, det har fallit på. Dom har inte haft lika stor erfarenhet som någon annan, som då kanske var svensk.

- Informant 4

Kommunikationschefen betonar att hen inte tittar på namnet vid rekrytering. Det blir en föreställning om antidiskriminering, för att komma runt den namndiskriminering som har bevisats inom forskningen (Carlsson & Rooth, 2008). Att personer med utländska namn och kvalifikationer i lägre grad blir kallade på intervjuer i jämförelse med personer med svenskklingande namn. Det framhävs att det är synen på kommunikatörens kompetens och erfarenhet som blir avgörande för vilken typ av personal som rekryteras. Kompetens knyts an till erfarenhet inom fältet, som en avgörande faktor för tillträde och därmed konstrueras ett erfarenhetskaptal. Erfarenhet definieras av en kunskap inom fältet, som figurerar som ett symboliskt kapital (Bourdieu, 1998). Erfarenhet konstrueras då som en kompetens, samtidigt som det betraktas som en del av kommunikatörens habitus. De tidigare erfarenheterna som kommunikatören har gjort inom fältet konstrueras som en kompetens som gör kommunikatören lämplig för anställning. Erfarenhetskaptalet blir en kombination av en kompetens, tillika en del av habitus.

Utöver erfarenhetskaptalet, pekas förmågan att tala perfekt svenska ut som en nödvändig språklig kompetens för att kunna arbeta som kommunikator. Detta är ett återkommande tema som uppträder bland flera av de intervjuade. Föreställningarna om språk och svenskspråkig kompetens nämns som centrala eftersom kommunikatorerna ska kommunicera med "alla". Den svenskspråkiga kompetensen konstrueras i föreställningarna som mer naturlig för en person som har växt upp i Sverige med svenska som modersmål och svensk bakgrund.

Problemet här blir att som kommunikatorer, så har vi ju extremt höga krav på att du ska, du ska va sjukt bra på svenska. Det ska va du i en organisation som är bäst på det, inte på svenska, men på svensk grammatik och sådär. [...] Det är klart att det blir så om man till exempel har invandrat till Sverige, inte är född i Sverige, då har man kanske inte det i sig... för man har inte det i blodet.

- Informant 6

Därmed blir det svenska språket en kompetens som framställs som något man "föds med" eller har tillägnat sig genom en svensk uppväxt. Det svenska språket konstrueras både som en språklig kompetens, men knyts också till habitus som "finns i blodet" och blir något man har eller inte har som kommunikator. Detta är, i kombination med ett tungt erfarenhetskaptal, viktigast för att kunna få jobbet. Samtidigt resonerar de intervjuade att en större kulturell mångfald hade varit vär-

defull, både för att ha bredare referensramar, en större förståelse för de olika kulturerna i samhället, men även för att kunna tillägna sig en större språklig kompetens i kommunikatörsgruppen. Något som anses underlätta arbetet med att nå alla i kommunikationen. Dessa kunskaper kan dock inte övergå erfarenhetskapalet vid rekrytering och tillskrivs först värde genom en koppling till erfarenhet inom fältet.

Dels ska man kunna hantverket. Det är hygienfaktor. Och man måste ha nån sorts intresse av samhällsfrågor. Och man måste va intresserad, tycker jag, av målgruppen och målgruppstänkande. Jag tycker alltid det är en fördel i just dom här sammanhangen här, att man vistas i de miljöerna som är här. [...] Det som har varit gemensamt för kommunikatörerna är att de ofta har bott i dom här miljöerna. De dricker öl på Möllan och utnyttjar restaurangerna där. Att man ser hur livet gestaltar sig för de olika målgrupperna. Om jag anställer nån från Karlskoga så tror jag det skulle vara en längre inskolningsperiod.

- Informant 12

Även om den kulturella förståelsen för målgruppen värderas högt, kan denna erfarenhet enligt kommunikationscheferna lika gärna uppnås genom att vistas i de olika områdena i Malmö, snarare än att kommunikatören har en annan kulturell bakgrund eller är född utomlands. Informanten pekar på att kommunikatörerna måste kunna förstå olika människors förutsättningar att ta till sig av budskap.

Jag försöker tänka tillbaka på hur det har sett ut här. Jag tror bara vi har haft svenska kommunikatörer med svensk bakgrund. Jag har haft några på intervju som har haft utländsk bakgrund, men jag tror mest det har skiljt sig i yrkeskunskaper. Jag tror aldrig jag har anställt nån, vad jag kan minnas, med annan bakgrund. Men jag skulle liksom inte... Jag tittar rätt så strikt på vad dom kan för nånting. Var får jag ut mest.

- Informant 12

Föreställningarna om relevant kompetens och habitus för tillträde till fältet blir dubbelsidiga. Kommunikationscheferna förespråkar att kommunikatörerna, genom en förståelse och insikt i målgruppernas habitus och förutsättningar för att ta till sig budskap blir bättre kommunikatörer samt kan kommunicera både mer kvalitativt och effektivt med målgruppen. Samtidigt är det kommunikatörer med lik-

nande bakgrunder och homogent habitus som kvoterar in i kommunikatorsfältet. Kommunikatörens habitus kan ligga till grund för de föreställningar eller handlingar som förekommer naturliga och legitima (Bourdieu, 1977). Liknande bakgrunder, eller habitus, bland kommunikatorerna kan alltså ytterligare bidra till ett homogent fält där liknande föreställningar produceras eller reproduceras. Det kan bidra till social reproduktion, det vill säga en process där det inom kommunikationsfältet finns kunskap och föreställningar som reproduceras (Bourdieu, 1998).

Konstruktionen av de kompetenser som ger tillträde till fältet konstrueras både utifrån en föreställning om ett kapital och habitus. Kombinationen av kompetenser och habitus blir det som kvalificerar kommunikatorer för tillträde till fältet. Det uppstår en spänning mellan att kunna tillägna sig kompetenser, respektive att ha tidigare erfarenheter som ger ett kvalificerande habitus. Sistnämnde, habitus, är svårare att tillägna sig (Bourdieu, 1998).

I dynamiken mellan det politiska målet om representation och konstruktionen av kompetens uppstår en spänning. En kommunikationsdiskurs reproduceras utifrån upprätthållandet av föreställningen om lämpliga kompetenser för kommunikatorn (Fairclough, 1995). Denna konstruktion av lämplig kompetens skapar en idealtyp av en kommunikator. Reproduktionen av diskursen blir samtidigt ett hegemoniskt projekt som upprätthåller maktstrukturer inom fältet, där konstruktionen av relevant kompetens leder till en exkluderande mekanism (Fairclough, 1995). Det resulterar i en homogen yrkesgrupp i ett heterogent samhälle.

6.2 Föreställningar om mångkulturell kommunikationskompetens

De kommunikatorer som kvalificerar sig för tillträde till fältet får tillgång till en maktposition att legitimera eller förkasta en viss typ av föreställningar och världsbilder, som ingår i produktionen av diskurser (Fairclough, 1992). Föreställningen om mångkulturell kompetens som begrepp tar sin utgångspunkt i det mångkulturella samhället. Därmed blir en rad föreställningar om kultur implicit inbäddade i begreppet (Kamali, 2002). För att kunna undersöka föreställningarna om mångkulturell kommunikationskompetens inom fältet, är det essentiellt att undersöka aspekter av den kulturdiskurs som råder. Kulturen får en central roll för skapandet av världsbilder (Frykman & Löfgren, 1979).

6.2.1 Kommunikatörers föreställningar om kultur

Kulturen framstår som en självklar del av människans grundläggande existens ”Vi pratar inte så mycket om det för det är så självklart” (Informant 12). Ofta diskuteras inte kulturen explicit, men blir tillgänglig genom att analysera det språk kommunikatorerna använder för att tala om ämnet (Öhlander, 2005a). Då framstår kulturen som komplex och svårdefinierad. Inom kulturdiskursen finns spänningar, motsägelser och en pågående förhandling mellan olika synsätt. Det utpekas av flera av informanterna som en av anledningarna till att det sällan diskuteras inom organisationen.

Vi har väldigt lite kommunikativa diskussioner faktiskt. [...] Nä, jag tror bara det är för komplext och svårt. [...] Arbetsvardagen är full som den är och man kör på. Det är svårt att avsätta tiden att grotta i såna komplexa frågor. Och många gånger kan dom också bli frustrerande för att man inte känner man kommer nån vart, till nått konkret.

- Informant 10

Frånvaron av en metadiskussion inom organisationen får konsekvensen att kommunikatorerna själva får fundera, medvetet eller omedvetet, över kulturens betydelse. I intervjuerna tillskrivs de kulturella skillnaderna betydelse för att det ibland kan uppstå *kulturkrockar*, och därmed också bli kommunikationssvårigheter mellan svenskar och människor från andra kulturer.

För vi tänker utifrån vårt synsätt, det individualistiska. Medan många som kommer från Syrien, Afghanistan, alla de här länderna, de kommer från kollektivistiska kulturer, det är liksom annat sätt att se på saker. Där går familjen först. Hos oss går vi själva först. Där kan man nog knäcka många problem om man lär sig det.

- Informant 3

Här beskriver en informant ett perspektiv på kultur, där kulturella skillnader kan leda till svårigheter för att förstå varandra, eftersom synen på individen respektive familjens betydelse skiljer sig åt. Hen exemplifierar detta med hur människor hen känner, som är från Syrien, har varit oförstående över bemötandet på till exempel Arbetsförmedlingen. Där har de fått frågan ”vad vill *du* göra” snarare än ”vad vill *du* och *din familj* göra”? Således skapas föreställningen om vikten av helt funda-

mentala skillnader kring synen på individen och familjen som förutsättning för hur människor väljer att leva sina liv. Samma resonemang om individualistiska och kollektivistiska kulturer återfinns i forskningen (Gudykunst, 2005; Hofstede, 2001). "Vårt synsätt" konstruerar en svensk eller västlig gemenskap som konstrueras som en motpol till "de andra" som kommer från kollektivistiska kulturer i till exempel Mellanöstern. Således skapas en föreställning om "vårt synsätt" och "deras synsätt" genom att spegla olika föreställningar om kulturer kopplat till olika kulturella samhällen. Samtidigt görs en geografisk avgränsning där landstillhörighet avgränsar kulturen, något som blir allt mindre relevant i dagens globala samhälle (Bardhan & Weaver, 2011). Den dikotomiska relationen mellan "vårt" och "deras" synsätt på familjen konstruerar därmed en kulturskillnad som utgör en del av kommunikationssvårigheterna, en av anledningarna till *krockarna*. Således anser informanten att mötet mellan människor från andra kulturer försvåras av grundläggande skillnader i kulturen, något som hen pekar på är väsentligt att känna till för att kunna överbygga dessa hinder.

I detta synsätt används kulturbegreppet som något avgränsat och statiskt (Magnusson, 2014). Samtidigt uttrycker informanten en mer konstruktionistisk föreställning och tillgång till kultur, där människor i högre grad skapar en gemensam kultur.

Det jag tänker är att det handlar inte bara om att människor ska komma hit och anpassa sig efter hur vi lever, utan det här handlar om att vi ska mötas någonstans mitt emellan. Så tänker jag. Så vi ska lära oss av andra kulturer och dom ska lära sig av oss och så vidare, så skulle jag vilja att det var.

- Informant 3

Här är kunskapsutbyte och lärandet av varandra i fokus, snarare än att använda en transmissionssyn på kommunikationen i ett försök att "anpassa" andra kulturer till den svenska kulturen. Kommunikatören gör försök till att överbrygga den vi- och dom-känsla som annars kan uppstå. På så sätt blir kulturen något som konstrueras i samspel med de människor som lever i den. Kultur blir inte något statiskt, men något som kan utvecklas över tid (Casrnrir, 1999). Således blandas argument från olika vetenskapsteoretiska utgångspunkter, där kulturen används förklarande både utifrån att kultur är något definierbart och något som kan konstrueras i samspel

med människorna som lever i den. Det visar också på komplexiteten i kulturbegreppet och hur det tillskrivs olika betydelsebärande funktioner i informanternas argumentation. Bruket av kultur blir central i legitimeringen av föreställningar om kulturella skillnader och likheter (Magnusson, 2014; Öhlander, 2005c).

6.2.2 Kultur som konstruktion eller något överförbart

De olika vetenskapsteoretiska utgångspunkterna framstår i en till synes dikotomisk relation, men informanterna använder argument från både en positivistisk respektive konstruktionistisk utgångspunkt när de talar om kultur. Således sker en förhandling mellan interna diskurser inom kulturdiskursen som strider mellan en ”äldre” och en ”nyare” kulturdiskurs. Det blir en förhandling inom det diskursiva systemet. Genom att acceptera vissa premisser, men omförhandla andra, kan en motdiskurs uppstå. I denna dubbla process reproduceras diskursen, samtidigt som aktörerna också söker att förändra den (Fairclough, 1995). Det blir en kamp om makten över diskursen och vilka antaganden och premisser som ska vara legitima. Denna diskursiva förhandling är genomgående och resulterar också i en spänning och laddning i ämnet. Det finns inte en rådande diskurs som alla är överens om. Spänningen och laddningen i ämnet framkommer i intervjuerna och kommunikatorerna är varsamma med de ord de väljer.

Jag såg nån siffra på att Malmö bestod av 30 procent eh... med b... vad är det korrekta begreppet? [...] Utlandsfödda då eller vad man ska säga, var det väl 30 procent som har en utländsk bakgrund, jag vet inte exakt vilken siffra det var.

- Informant 6

Diskursen avgör alltså vad som är möjligt och legitimt att säga (Fairclough, 1995). Betydelseförhandlingarna är uttryck för en hegemonisk maktrelation, där kommunikatorerna är de som definierar kulturens betydelse och därmed lägger grunden för att ge de sociala handlingarna legitimitet (Fairclough, 1992). Avsaknaden av en diskussion på organisatorisk nivå resulterar i att de personliga föreställningarna blir centrala för produktionen av diskurser, och för vilka föreställningar som legitimeras. Kulturdiskurserna blir utgångspunkten för de kommunikationsstrategier som kommunikatorerna använder sig av i arbetet rörande kultur och kommunikation.

ionen med medborgarna. Det är i enlighet med vardagens betydelseproduktion för upprätthållandet av den sociala ordningen (Fairclough 1992).

6.3 Mångkulturell kommunikationskompetens som konstruktion

Kommunikatörernas diskursiva föreställningar om kultur påverkar hur mångkulturell kommunikationskompetens konstrueras. Det har betydelse för vad denna kompetens innebär, vem som kan inneha en sådan kompetens och vad den är ett uttryck för. Föreställningar som uppträder kring mångkulturell kommunikationskompetens får olika sociala följder, när den betraktas som en konstruktion (Fairclough, 1992).

Det finns en spänning mellan informanternas upplevda verklighet som de anser inte speglar de arbetsstrategier som finns i organisationen. Utmaningarna spänner vitt, från ökningen av de heterogena målgrupperna till digitalisering eller representation och inkludering. Ett återkommande tema är att flera informanter argumenterar att de inte har några bra svar att ge och att de i högre grad hade önskat sig kommunikativa strategier och resurser för att hjälpa dem i arbetet. Alltifrån bättre direktiv från ledningen kring kommunikativa strategier i frågan, till heterogena testgrupper att pröva de kommunikativa budskapen på (Informant 6, Informant 8). Det finns en medvetenhet om frågorna, men det blir upp till den enskilde kommunikátören att navigera i dem.

Man jobbar för medborgarna, det är dom som är våra uppdragsgivare, dom som betalar våra löner. Och politikerna bestämmer vad vi ska göra och vi tar hand om hur:et. Och i det mellanrummet som kan uppstå där, är det inte helt lätt att navigera alltid.

- Informant 5

Kommunikatörerna måste förvalta hur:et, vilket politiskt innebär att säkra en likartad service och tillgänglighet till alla i Malmö oavsett bostadsområde, etnicitet, ålder, kön och andra parametrar (Informant 4). Något som i praktiken är komplicerat och komplext.

Utvecklingen i samhället och föreställningen om det mångkulturella Sverige är ett återkommande tema i flera av intervjuerna. En kommunikátör pekar på att det

mångkulturella är en del av den malmöitiska identiteten, och något som har blivit så naturligt att det lika gärna skulle kunna kallas ”folkligt”.

Och då menar jag nog mer mångkulturellt när jag tänker folkligt. Det ska inte va så snajdigt och med konstiga ord. Utan vi tänker såhär, det konkreta.

- Informant 11

Det visar hur begreppet ”folkligt” har ändrat innebörd genom sin kontextuella anknytning. Det finns samtidigt en föreställning om att mångkulturell kompetens har sitt ursprung i det mer segregerade samhället, där kommunikatörerna föreställer sig att det mångkulturella inte betraktas som en del av den samhälleliga identiteten.

Jag tänker innerstaden i Stockholm och innerstaden i Malmö, jag tror det är två helt olika. Och jag tror det är därför det här ordet, som jag inte ens kommer ihåg vad det heter ”mångkulturell kommunikation”. Jag tror det är nånting som kommer uppåt landet. Jag tror inte det är nån i Skåne som har kommit på det ordet.

- Informant 11

Således är mångkulturell kompetens inte ett begrepp som kommunikatörerna aktivt förhåller sig till i sitt arbete i Malmö stad. Kommunikatörerna refererar istället till det som ett helhetstänk, men ett komplext sådant. Några av informanterna berättar att de känner till begreppet mångkulturell kompetens, men är inte bekanta med det inom kommunikationsyrket.

Först gjorde jag en sökning på vårt intranät och jag tror inte jag fick en enda träff. Sen googlade jag på det och det var nån kommunikationsbyrå i Stockholm som är specialiserade på det. Jag såg också Sveriges Kommunikatörer hade nåt om det.

- Informant 7

Begreppet associeras till Stockholmsregionen eller branschorganisationen Sveriges Kommunikatörer. Eftersom kommunikatörerna betraktar Malmös identitet som mångkulturell argumenterar de att en explicit mångkulturell kommunikationskompetens inte är relevant i Malmö stad på samma sätt som i segregerade områden. Därmed sker också en diskursiv omförhandling av begreppet i relation till samhällskontexten.

6.3.1 Personliga egenskaper trumfar kompetens

Trots att mångkulturell kommunikationskompetens inte är ett begrepp som kommunikatörerna använder sig av, finns det föreställningar om vad det innebär att jobba med kommunikation i ett mångkulturellt samhälle och vilken typ av kompetens det kräver. Men i relation till kommunikatören blir det aldrig en avskild kompetens.

Återigen att det här med mångkulturell kompetens i kommunikationen. Det är ingenting. När man finns i den här miljön som vi gör, så är det inget konstigt. Man ska kommunicera till många olika och dom är så pass många och olika att det finns ingen möjlighet att börja nischa dom särskilt mycket.

- Informant 12

Mångkulturell kommunikationskompetens konstrueras snarare som en förståelse för målgruppen, som en del av en målgruppsanalys. I relation till rekryterings villkor för tillträde till fältet rekonstrueras denna föreställning om målgruppskunskap som ett resultat av kommunikatörens levda erfarenheter, habitus. För att verka inom fältet lyfter kommunikatörerna de personliga egenskaperna som *inlevelse*, *ödmjukhet*, *nyfikenhet* och *förståelse*. Att kunna leva sig in i målgruppens tillvaro och anta deras perspektiv, att vara ödmjuk inför uppgiften genom att vara lyhörd och förstå att man som kommunikatör inte har tolkningsföreträde, att vara nyfiken på människor och kulturer samt att öka sina kunskaper om målgruppen för en ökad förståelse för andra referensramar än den egna.

Det ligger i en personlighet, tror jag, att det är väldigt viktigt att vara en nyfiken person med ett öppet sinne. Att inte på förhand ha tänkt ut hur man ska kommunicera eller på förhand tänkt ut, den här personen är si eller så. Utan gå in med ett öppet sinne, för det är nytt det här med ett helt mångkulturellt samhälle. Det är nytt för alla och man måste kanske hitta nya vägar samtidigt som det också är traditionell kommunikation.

- Informant 3

Således konstrueras kompetensen i hög grad som något kopplat till kommunikatörernas förhållningssätt till målgruppen och personliga egenskaper relaterat till inlevelse. Kommunikatörerna anser det essentiellt att kommunikatörer *vill människors bästa* (Informant 11). Därmed skapas föreställningen om att de personliga

egenskaperna i den homogena gruppen skapar förutsättningar för att kunna kommunicera med den heterogena, externa gruppen. Detta eftersom grundtanken om en humanistisk värdegrund och att vilja människors bästa är centralt. Kommunikatörerna pekar inte på en viss typ av kommunikativ kompetens, erfarenhet eller habitus, men snarare på en ideologisk aspekt i kommunikationsarbetet. Därmed sker också diskursiva förhandlingar inom fältet i en spänning mellan att vara en kvalificerad kommunikator, där cheferna pekar på erfarenhetskaptal och habitus, men där kommunikatörer definierar det centrala som personligt och ideologiskt. Det visar på vikten av en djupare diskussion kring vilken mening kompetensbegreppet tillskrivs, då det får betydelse för de sociala praktikerna som uppstår till följd (Illeris, 2013).

Kommunikatörernas ideologi är kopplat till en demokratidiskurs att både nå och *inkludera* alla stadens medborgare i kommunikationen. Det finns en medvetenhet om ojämlikheterna i samhället som gör kommunikatörerna måna om att anta ett inkluderande arbetssätt. Kommunikatörerna blir då ideologiskt positionerade aktörer, som aktivt försöker skapa förbindelse mellan den egna ideologin och de sociala praktikerna (Fairclough, 1992). I kommunikatörernas arbete används en retorik kring det ideologiska kommunikationsarbetet, som socialt konstituerar och legitimerar de kommunikativa praktikerna som de prioriterar i arbetet (Fairclough, 1992).

En informant berättar att i arbetet med kommunikationen under flyktingsituationen i Malmö stad 2015 var just ideologin en avgörande faktor för utformning av kommunikationen och hanteringen av situationen. Kommunikatörens ideologiska värdegrund blev styrande på grund av den politiska polariseringen som fanns i händelsen. I spänningen mellan det politiska och det ideologiska, blev den inkluderande ideologin bland kommunikatörerna dominant, något som relaterades till det personliga snarare än det yrkesmässiga.

Detta var en händelse som var väldigt politiskt polariserad och som innehöll människooden. Mycket handlade om var man själv stod i frågan. Vi sa att det var egentligen ren tur, att vi var en grupp människor som hade lika värderingar i denna fråga, så att inte det i gruppen hade kommit upp motsättningar rent politiskt kring arbetet. Vi var väldigt eniga i det här budskapet, det är inte säkert i en sån här händelse liksom. Så det här med det mångkulturella i kommunikation. Alltså det blir

en individfråga, personlig fråga. Det är inte bara en kompetensfråga. Och därför tror jag den kommer bli svår och komplex.

- Informant 10

Således definieras inte den mångkulturella kommunikationen utifrån kompetenser, men utifrån individens egna värdegrund. Därmed blir det politiska uppdraget ideologiskt inriktat när det förvaltas av kommunikatörerna.

6.3.2 Vem är mångkulturellt kompetent?

Kommunikatörerna anser att de personliga egenskaperna och en ideologisk grundinställning är essentiellt, men lyfter samtidigt en annan dimension. I intervjuerna påpekas problematiken i att det inte finns någon mångkulturell kommunikationskompetens inom kommunikationsfältet.

Om man har en medarbetare som har vuxit upp på Lindängen och som faktiskt kan arabiska, det finns kanske en annan förståelse för målgruppen. Det är ju jättevärdefullt för oss som organisation. För det är lätt för mig att sitta här och göra antaganden om saker och ting, men för en kommunikatör som faktiskt har en bakgrund som är mångkulturell, så är det ju nånting annat.

- Informant 5

Den homogena kommunikatörsgruppens likartade referensramar och språkliga kompetenser, upplevs av kommunikatörerna som ett hinder i att nå alla. Kommunikationsfältets likartade referensramar och enande habitus konstrueras som ett hinder för att kunna förstå människor från en annan kultur.

Informanterna pekar på att mångkulturell kompetens snarare finns i stadens verksamheter. Kommunikatörerna uttrycker en föreställning om mångkulturell kommunikationskompetens som en kulturförståelse som uppnås genom att själv komma från en annan kultur eller besitta andra språkliga kompetenser än svenska och engelska. Därmed konstrueras mångkulturell kommunikationskompetens anorlunda när den bortkopplas från kommunikatörerna.

Vi skulle jättegärna välkomna fler människor med annan etnicitet bara för att kanske förstå saker som inte vi förstår. Kanske dels också ha ett annat språk än vad

vi har, men också att man har en förståelse för andra kulturer. Vi kan vara öppna inför det, men vi kanske aldrig riktigt kan förstå det.

- Informant 6

Det skapar föreställningen om att de som har en annan kulturell bakgrund och kan andra språk, ett annat habitus och kapital, har lättare att förstå människor med en annan kulturell bakgrund. Det är egenskaper som anses skapa bättre möjligheter för kommunikation med mångkulturella grupper, även om personerna inte kommer från samma kulturella bakgrund. En informant refererar till Räddningstjänstens insats med mångkulturellt kompetenta brandvärdar för att minska antalet bränder i Rosengård, något som beskrivs i Magnussons avhandling (2014). Informanten pekar på att detta var en insats som skedde med stor framgång just på grund av den mångkulturella kompetensen som de anställda med annan kulturell bakgrund hade (Informant 3). Här finns föreställningen om den kulturella bakgrunden som både ett habitus och ett kapital, som möjliggör en viss typ av handlande och förståelse (Bourdieu, 1984/2010). Magnusson kom snarare fram till att den mångkulturella kompetensen i hög grad var ett resultat av personliga egenskaper och att de anställdas kulturella tillhörighet inte var avgörande för att insatsen lyckades (2014). Således konstrueras föreställningen om mångkulturell kompetens som ett verktyg för att skapa ökad förståelse mellan medarbetare och medborgare för utländska medarbetare, men det ser annorlunda ut när kompetensen omnämns i samband med kommunikatörernas yrke och sociala identitet.

Särskilt referensramarna lyfts som ett centralt tema. Det relaterar till föreställningen om att kulturen blir det filter, vari människan skapar sin världsbild (Frykman & Löfgren, 1979). Medarbetarna i verksamheterna anses representera och innehå andra referensramar. Referensramarna kopplas ihop med bakgrund och tidigare liv, habitus, vilket gör att kommunikatorerna måste anstränga sig eller medvetet tänka utanför de invanda ramarna och dispositionssystem (Bourdieu, 1998). Kommunikatorerna refererar till en arbetsmetod som att använda sig av ett ”filter”. Kommunikatorerna tar då hjälp av någon med målgruppskunskap, exempelvis en medarbetare i organisationen som själv har en annan kulturell bakgrund eller kunskap, för att utvärdera och kvalitetssäkra kommunikationsarbetet (Informant 9).

Kommunikatörerna har ett mottagarperspektiv, men är beroende av verksamheterna för att uppnå kunskap om målgruppen. De efterlyser bättre kunskap om målgrupperna och poängterar att utvärdering av kommunikationsinsatserna hade behövts i större utsträckning, för att veta om de fungerar (Informant 5; Informant 8). En problematik som ofta lyfts inom yrket (Macnamara, 2004). Flera av kommunikatörerna pekar på svårigheter med detta på grund av tidsbrist och otillräckliga ekonomiska resurser. Därför finns det en återkommande beskrivning av kommunikatörernas arbetssätt: *"Vi går på känsla"* (Informant 11). Flera av informanterna säger sig ha *"ett skrivbordsjobb"* där de sällan möter målgrupperna. Andra pekar på vikten av att komma ut på gatan och möta de medborgare som de kommunicerar med. Arbetssätten framstår som olika för olika kommunikatörer, där det i hög grad är upp till den enskilde att utforma lämpliga arbetssätt.

Det är klart man måste väl ha någon form av kunskap om målgruppen såklart. Det är inte så lätt. Men vi har den fördelen då, alltså vi är inte dom som står närmast medborgarna som oftast är vår målgrupp. Utan vi har våra verksamheter. De jobbar i regel rätt nära våra medborgare och dom känner målgruppen bättre än oss. Det görs alltid i dialog med dom.

- Informant 6

I arbetet med verksamheternas kommunikationsbehov kommer kommunikatörerna ofta in i ett sent skede i arbetsprocessen. Verksamheterna är de som har tillgång till kunskap om målgrupperna, men några kommunikatörer anser sig hjälpta av målgruppskunskap genom tidigare erfarenheter av arbete inom Malmö stad, där målgruppsrelationen var starkare.

Ah, jag är ute mycket i områdena, så jag träffar mycket folk. Så mycket är ju att se själv, möta mycket människor och skapa sig en bild av vilka dom är. Då blir det mycket lättare.

- Informant 9

Därmed pekar informanten på att själv möta medborgarna underlättar möjligheten att skapa en föreställning som tar utgångspunkt i den faktiska verkligheten, istället för via andrahandskällor som medarbetarna i verksamheterna.

6.3.3 En lokal kommunikatör i en global stad

Medvetenheten kring det mer heterogena och globala samhället fodrar större tyngd på kommunikatörens förmåga att navigera bland de utmaningar som globaliseringen medför. Inom organisationen handlar det i hög grad om att skapa förtroende för organisationen, en uppgift som landar på kommunikatören. Den lokala närheten till platser avgörs inte längre av geografisk tillhörighet (Bardhan & Weaver, 2011), vilket kommunikatörerna tydligt upplevde i samband med terrorådnen som skedde i Paris, Beirut, Bryssel och Ankara under 2015 och 2016. Malmö stad beslöt efter terrorådnen i Paris 2015 att lysa upp Kaptensbron och vattentornet i Frankrikes färger. En tydlig symbol för sympati med Frankrike och ett agerande i linje med många andra länder i Europa. Men agerandet möttes av kritik på grund av mångfalden bland befolkningen i Malmö. De kulturella banden var för många medborgare starkare med Beirut och Ankara än Paris och Bryssel. De som tog besluten ansågs enligt kommunikatörerna känna större kulturell närhet till städerna i Europa (Informant 10). När terrorådet senare skedde i Belgien upprepades samma procedur med att lysa upp bron och vattentornet.

Då känner man att där har det då inte skett ett lärande hos vissa, medan hos andra skedde ju då ett lärande och man tänkte backa, ja gud det var ju jättetokigt. Varför gjorde vi det. [...] Det är en jättefin tanke i grund och botten, men i en stad som Malmö kan det bara spå på ”vi och dom”-känslan och liksom försämra integration till exempel. [...] Man lever i en global stad, jag menar vi har 171 nationaliteter. Det är inte bara EU-länder. [...] Och där tror jag att den kulturella förståelsen kan man ha som kommunikatör, att följa med och försöka förstå. För det är egentligen basic kommunikation att förstå sin målgrupp och förstå sitt sammanhang. Jobbar man då i en stad som Malmö så kan man nog definitivt lära sig den delen.

- Informant 10

Här blandas uppdraget att förmedla politiska budskap ihop med det etiska i att skapa förbindelser mellan grupper och säkra inkludering. Det politiska budskapet att definiera tillhörighet med andra europeiska länder blir starkare än att inkludera de minoriteter som representerar Malmö. Exemplet beskriver ett dilemma för kommunikatören, men också organisationens olika prioriteringar av agendor. Eftersom den kulturella närheten kan variera för olika målgrupper, blir det i hög grad kommunikatörens ansvar att kunna navigera i detta. Återigen blir föreställ-

ningen om kulturens betydelse central, då den blir utgångspunkt för att kunna förstå målgrupperna och illustreras av informanten, som en referensram att se världen genom (Frykman & Löfgren, 1979). Kommunikatörernas ansvar blir då att både kunna lämna den egna referensramen och sätta sig in i målgruppernas. Något som informanten beskriver som en förmåga som är möjlig att tillägna sig och som inte är beroende av habitus och tidigare erfarenheter.

Föreställningar om kultur kan ses som en dialektisk diskursiv förhandling. Den ökade medvetenheten om den egna kulturen och kulturella skillnader betraktas som något som kan underlätta etableringen av relationer mellan människor. Således kan det skapa en bättre utgångspunkt för kommunikatörens arbete med kommunikation och dialog med de olika målgrupperna. Att bortse från den kulturella aspekten kan bidra till ett exkluderande av målgrupper som har en annan föreställning om kultur och kulturell närhet. Kommunikationen kan då bidra till att skapa klyftor genom en dikotomisk relation som förstärker en uppdelning i vi och dom, snarare än att vara ett facilitator för den inkludering som eftersträvas. Därmed blir det en del av kommunikatörens arbete att kunna förstå omvärlden och målgrupperna på ett sätt så att organisationen agerar etiskt och i överensstämmelse med de uppdrag och demokratiska ideal som förespråkas. Utan den grundläggande kunskapen om målgruppen blir de egna referensramarna eller föreställningarna utgångspunkten för kommunikationen.

Det visar också på en tydlig etisk aspekt i kommunikatörens arbete. Utifrån en snäv definition handlar det om kommunikativa budskap. I intervjuerna blir det tydligt att arbetet handlar om mycket mer. Här förväntas kommunikatören som aktör bidra med kunskap och kompetens för hela organisationen och som länk till att uppfylla de politiska och demokratiska målen.

Det arbetet sker för kommunikatorerna bland annat som förmedlande länk eller brobyggare mellan kommunen och medborgarna. Genom att aktivt lyfta medborgarnas röster och skapa större möjlighet för medborgardialog, blir det ett sätt att nyansera föreställningar och rådande diskurser. Därmed får kommunikatören en uppgift att kunna inkludera alla medborgare även i de demokratiska processerna med kommunen.

Min roll ska vara den här förmedlande länken emellan, att kunna hjälpa till och stödja i kommunikationen. Som nu med Malmö stad så är det dels medborgarens

röst, men det är också kommunens röst. Och det blir en väldigt stor utmaning. För det blir lätt att det blir kommunens röst ut. Men det ska också fånga upp medborgaren och hur dom ser på saker och föra in det till kommunen och politikerna. [...]
Om man tänker det här med medborgardialog, där har vi en roll att fånga upp och stärka dom i de demokratiska processerna.

- Informant 3

Samtidigt blir rollen att inkludera och involvera också folkbildande, där kommunikatören blir en facilitator för att öka förståelse mellan olika grupper i samhället och arbeta mot en känsla av gemenskap i staden. Således arbetar de inte enbart externt med dialog mellan medborgarna och Malmö stad, utan också för att medborgarna emellan ska uppnå en större förståelse för varandra. Kommunikatörernas uppdrag fokuseras återigen på inkludering och brobyggande.

Både det att involvera och också få människor här att förstå, vad det kanske innebär att fly ett krig att komma till ett nytt land där du inte vet något, känner ingen. Vad innebär det? Och se att det här är en helt vanlig människa som jag. Och sen också för dom som gör det, att kunna bli mer och mer delaktiga. Alltså att känna att man är mer delaktig i det nya samhället och få en möjlighet, skapa kontaktytor och så vidare.

- Informant 3

6.4 Makten över föreställningarna och praktiken

Kommunikatörerna förhåller sig kontinuerligt till frågan om kultur och kommunikation i arbetet och i förhållande till de föreställningar och bilder som skapas om olika områden och medborgare i Malmö. Kommunikatörerna diskuterar hur de förhåller sig till sanning och hur de aktivt försöker ändra och nyansera vedertagna sanningar och diskurser i samhället, som produceras av andra aktörer. Exempelvis av politiker och media.

Där handlar mycket om att folk är trötta på att få kameror uppkörda i ansiktet, både av oss och av medierna. Det man kan säga att vi gör där aktivt, i och med att Seved omskrivs så mycket i medierna, så får ju vi ofta anledning till att skriva uppföljande artiklar som kan vara mer nyanserade och komplettera med information som saknas i medierna. Det är en viktig del i kommunikationsarbetet.

- Informant 7

Kommunikatörerna gör aktivt ett arbete med att nyansera bilden av områden i Malmö och förändra de diskurser som råder. Det sker en konstant förhandling om reproduktionen av diskurserna mellan flera aktörer i samhället, både kommunikatörer, media och politiker. Diskurserna kan försvåra arbetet med kommunikation eftersom det har inflytande på förtroendet för Malmö stad som organisation. Det påverkar även förtroendet bland de olika målgrupperna som ofta figurerar som objekt eller en "föreställning om" i till exempel media. Här blir kommunikatörernas språkbruk ett tydligt redskap till att lägga fram en annan typ av föreställningar och berättelser, för att utmana den dominerande diskurs som kommunikatörerna upplever medierna upprätthåller om till exempel Seved eller Rosengård. Här sker en förhandling av diskursen i ett aktivt arbete kring att omforma den dominerande samhällsdiskursen (Fairclough, 1995). Därmed sammankopplas de diskursiva föreställningarna med det praktiska arbetet (Fairclough, 1992). Således får kommunikatörerna makt att aktivt försöka omforma diskursordningen. Därmed anser sig också kommunikatörerna utmana de dominansrelationer som finns i relationen mellan medborgarna och media.

Ett tydligt ställningstagande till användning av språkbruket går igen även i talet om andra områden, där många väljer att uttrycka sig om "flyktingsituationen" istället för "flyktningkrisen". I talet om arbetet med nyanlända eller människor som har kommit hit från andra länder benämns vissa utmaningar för kommunikationen. Några av utmaningarna bygger på det låga förtroende som kommunikatörerna upplever vissa målgrupper har, som knyts an till föreställningen om ett upplevt utanförskap.

Mitt intryck, och nu är detta ovetenskapligt, det är bara mitt intryck, men äldre personer har ofta väldigt stort förtroende för kommunen. Medan en yngre person från ett sånt här utvecklingsområde har mindre förtroende. [...] Det kanske är så att man känner sig, man känner ett utanförskap från samhället och man kanske upplever att man har blivit illa behandlad av systemet, att man har blivit sviken av systemet.

- Informant 9

Således benämns en av faktorerna till det låga förtroendet som ett upplevt utanförskap som bygger på en utanförskapsdiskurs. Därmed befästs också en dikotomisk

föreställning om någon som är inne i samhället, respektive någon som är utanför samhället (Winther & Jørgensen, 2000). De som är utanför samhället exkluderas från gemenskapen. De som är innanför samhället ska hjälpa de som är utanför, ett ansvar som bland annat faller på kommunikatören genom tydlig och inkluderande kommunikation. Därmed blir utanförskapet, som diskursiv praktik, förknippat med subjekt som personifieras av ungdomar i "utvecklingsområden". Begreppet "utanförskap" kopplas till den diskursiva praktiken, där Alliansen i Regeringsförklaringen 2006 myntade begreppet som en tydlig markering av att några av samhällets medborgare inte längre var "inne" i samhället. Arbetslösheten hade växt och "utanförskapet" hade fått fotfäste i Sverige (Reinfeldt, 2006). Denna utanförskapsdiskurs skapades för att visa hur arbetstagande var en väg in i samhället, men informanten resonerar att utanförskap är något man kan "känna" och blir därmed snarare ett socialt utanförskap (Alm, Bäckman, Gavanas & Kumlin, 2010). Således kan begreppet utanförskap förstås som en diskursiv föreställning om att medborgarna antingen är inkluderade eller exkluderade i ett samhälle. Denna tanke är kopplad till många av kommunikatörernas åsikter om det egna arbetet med *inkludering* i samhället, av människor som kommer från andra kulturer.

Jag tror att den här gruppen många gånger kan känna sig lite utestängda från samhället. Jag tror man ser på kommunen som den som sitter med ens framtid, makten över ens framtid och så kommer vi ut och snackar skit tycker dom då. Där tycker jag vi har ett jobb att göra, att vara ännu mer transparenta. Men det är också svårt.

- Informant 6

Kommunikatörernas uppgift att vara både medborgarnas och kommunens röst är komplicerad. Utanförskapet bygger på en ojämlikhet, det vill säga en ojäm maktstruktur, som vidare kan upprätthållas genom diskurser (Fairclough, 1992). Enligt SOM-undersökningar kan det finnas en annan förklaring till varför svenska medborgare har högre förtroende än de som har invandrat eller flytt till Sverige. I undersökningarna nämns arbetslöshet och låga inkomster som en faktor för en känsla av marginalisering, snarare än att det är den kulturella bakgrunden som påverkar förtroendet (Rothstein, 2004).

Kommunikatörernas föreställningar ingår i en diskursiv kamp, i och med den maktposition som ger dem möjlighet att producera en viss typ av föreställningar

och legitimera andra. Kommunikatörerna får makt i att avgöra vilka föreställningar som behöver omförhandlas och vilka som de själva tycker är legitima (Fairclough, 1995). Det kan ske både medvetet och omedvetet.

6.4.1 Föreställningar som utgångspunkt för praktiken

Kommunikatörernas makt över föreställningar och sätt att navigera i dem kommer till uttryck i den sociala praktiken och legitimerandet utifrån lämpliga kommunikationshandlingar. Kommunikation, såväl som mångkulturell kommunikation, kan ske via olika plattformar. Budskap utformas med olika verktyg utifrån situation. Det finns alltså inget facit för hur kommunikationen ska utformas.

Vi kan dela upp det i hur mycket som helst, det handlar egentligen om att varje situation kräver sin sak. Och varje specifikt uppdrag kräver också sin sak. [...] Jag tror man måste tänka outside the box. Det kanske inte är en poster. Det finns andra verktyg att använda sig av i kommunikation idag. Det finns bilder, det finns film. Ibland kanske det är en sån sak. Man kan inte säga det, man måste visa det. Det måste du vara öppen för. Jag menar, vi tänker såhär ”ja vi skriver det på lite lättare svenska”. Ja, men om inte lättare svenska hjälper, för att du inte fattar svenska. Ja, men om vi skriver det på ännu lättare svenska. Ja men om man inte kan läsa då. Vad gör du då? Du kan inte läsa, du kan inte skriva och du kan inte svenska. Vad gör du då?

- Informant 4

Informanten pekar på vikten att tänka utanför de gängse kommunikativa arbetssätten och att inte arbeta utifrån invanda mönster. Talar målgruppen inte svenska, räcker inte texter på lättare svenska för att budskapet ska nå fram och uppfattas i enlighet med det ideologiska idealet och politiska uppdraget att nå *alla* medborgare.

Arbetet med inkludering återspeglas inte bara i texter. Betoningen på bilder som en del av ett inkluderande och säkerställande av representativet blir återkommande i intervjuerna med informanterna. Synpunkterna kring bildanvändandet varierar. I början av intervjuerna tycker informanterna sig ha lyckats med representationen. Men sedan diskuterar de en frustration. Kommunikationsstrategierna kring bilderna har fastnat i benämningar och bildspråk snarare än att förhålla sig till kärnan i problematiken.

Är det verkligen det som är det stora problemet eller är det att dom inte förstår vad vi skriver? Jag vet inte vad man skulle kunna få för svar om man grävde i den, det är kanske det som på nått vis skulle vara mest intressant för organisationen att jobba med, vad har vi för problem [...] Vad behövs och vilka kompetenser behövs för att nå dom här människorna. Jag tror att vi kanske har snöat in i det där med hur saker ser ut. Jag tror inte det är fel, men jag tror att det är mer än så.

- Informant 6

En informant beskriver det mångkulturella perspektivet som något som också kan begränsa förmågan att se till helheten. Att fokus på de mångkulturella bilderna ofta leder till en ”kommunikativ greenwash” i brist på bättre eller mer genomtänkta metoder för att kunna lösa komplexa problem.

Det kan ibland handla om att svenska stofila myndigheter, alltså nån slags kommunikativ greenwash. [...] Jag kan tycka att det är problematiskt, när man börjar söka upp det mångkulturella. Försöka spegla nån slags idé man har om att det är viktigt att i alla lägen vara så oerhört medveten om att det finns så väldigt många olika människor. [...] Jag kan se ibland att det går till överdrift. Och det är ofta i bildkommunikationen där man ser att folk verkligen har ansträngt sig för att få med alla. Och då pratar jag både om etnicitet och kön och ålder och alla dom parametrarna är ju lika viktiga för oss, så det mångkulturella är bara en sådan parameter. Så jag försöker ha en slags humanistisk hållning i grunden, att behandla alla precis på samma sätt oavsett bakgrund, spegla verkligheten som den är, men ändå tänka på att det finns vissa grupper som sällan eller aldrig kommer till tals. Och då kan man så att säga hjälpa verkligheten lite på traven.

- Informant 7

Här betonar informanten att kunna förstå skillnader, men betonar samtidigt likheter i form av att ”behandla alla precis på samma sätt”. Denna spänning mellan skillnader och likheter har även identifierats av Magnusson (2014) som ett dilemma i den strategiska kommunikationen. Att betrakta alla människor som lika blir ett förhållningssätt där individen föreställer sig att diskriminerande praktiker kan undvikas genom ett grundantagande av människors lika värde (Magnusson, 2014). Samtidigt används betoningen av skillnader som en förklaring till olika människors beteende eller förmåga att förstå budskap utifrån kulturella bakgrunder. Informanten betonar en spänning mellan att inkluderingsideologin kan gå till

överdrift genom en representativ greenwash, men att en humanistisk värdegrund blir ett sätt att ”hjälpa verkligheten på traven”, för att överbrygga de ojämlikheter som finns i vilka som syns och får utrymme. Denna spänning mellan olika kommunikativa strategier tar sin utgångspunkt i spänningarna i kulturdiskurser och de föreställningar som finns om människor med annan bakgrund.

I intervjuerna finns föreställningar om invandrare som både homogen och heterogen grupp. I föreställningen om de homogena ”invandrarna” karakteriseras invandrare som en grupp som har upplevt liknande saker i den tidigare kulturen, med svåra levnadsförhållanden och dåligt förtroende för myndigheter (Informant 3, Informant 10). Samtidigt finns konceptet kring ”invandrarnas heterogenitet” (Öhlander, 2005b). Föreställningarna används ofta varierande av samma informanter, på samma sätt som i föreställningar om kulturen. Således finns det också här spänningar i en diskursiv förhandling kring en sorts ”invandringsdiskurs” eller invandraren som idealtyp. En informant pekar på att en medvetenhet om föreställningarna är nödvändig för att undvika att omedvetet reproducera de dominerande föreställningarna.

Det är såna saker jag tror att man har ett val här. Och det är det valet som jag gör när jag kommunicerar. Jag väljer att inte göra annorlunda. Jag väljer att kommunicera, såklart, till personen och individens behov. Behöver personen mer lättillgänglig svenska, då ska den få det. Behöver personen information på ett annat språk, då gör vi det. Men jag förutsätter inte, bara för att du heter Abdullah eller Kerim eller Natascha Kinski eller whatever att du ska ha en specifik information. För då har jag förutsatt nånting. Då har jag redan särskilt på person och person.

- Informant 4

Det visar hur kulturbegreppet både kan vara vad Magnusson (2014) kallar *fängelse* och *befriare*. Å ena sidan är det en utgångspunkt för föreställningar om medborgare, å andra sidan kan medvetenheten om föreställningarna skapa bättre förutsättningar för att frigöra sig ifrån dem.

7. Slutsatser och diskussion

Studien har kritiskt undersökt och analyserat kommunikatörers föreställningar om mångkulturell kommunikationskompetens. I ett tidigt skede blev det tydligt att föreställningar om kultur var avgörande för konstruktionen av mångkulturell kompetens. Genom kommunikatörernas språk har jag analyserat de ofta för givet tagna föreställningarna om kultur som grund för konstruktionen av mångkulturell kommunikationskompetens, och för legitimerandet av en viss typ av kommunikativa arbetssätt. Bruket av kultur används både för att ge mening till människors beteende och för att legitimera och förkasta olika diskurser. I studien har jag kommit fram till övergripande slutsatser som är av vikt för kommunikationsyrket.

7.1 Kvalificerad för kommunikationsyrket

Föreställningen om mångkulturell kommunikationskompetens kontextualiseras av Sveriges Kommunikatörer (u.å.) som essentiell i relation till globaliseringens utmaningar och det heterogena samhället. Uppsatsens utgångspunkt är att undersöka vilka föreställningar som finns om mångkulturell kommunikationskompetens bland kommunikatörer i Malmö stad. Detta har gjorts genom att avgränsa kommunikationsfältet med avstamp i Bourdieus fältteori (1984/2010). Att få tillträde till kommunikationsfältet innebär makt att producera eller reproducera diskursiva föreställningar eller världsbilder som klassas som legitima. De som uppfyller de krav som finns för tillträde är också de som får makt. Kraven konstrueras som kompetenser som tar sin utgångspunkt i en svenskspråkig kompetens grundat i en svensk bakgrund, ett erfarenhetskapt konstruerat av tidigare erfarenheter inom fältet och en insikt i målgruppernas förmåga att ta till sig av budskap. Här används kompetensbegreppet utifrån en föreställning om vilka kompetenser som är kvalificerande för att excellera i kommunikationsyrket (Illeris, 2013). Denna konstruerade föreställning om kommunikatörens kompetenser skapar en idealtyp som leder till rekrytering av homogena kommunikatörer med liknande habitus.

Kommunikatörerna som yrkesgrupp i Malmö stad speglar inte den mångfald som finns i staden. Därmed uppfyller inte fältet det politiska direktivet om mångfald i organisationen, något som flera påpekar som symptomatiskt för kommunikationsbranschen. Branschen beskrivs som kommunikatörer från en vit svensk medelklass. Föreställningen om och konstruktionen av kommunikatörens kompetenser resulterar i ett homogent fält i ett heterogent samhälle.

7.2 Kommunikatörens konstruktion av mångkulturell kommunikationskompetens

Mångkulturell kommunikationskompetens är inte ett uttryck som kommunikatörerna använder sig av eller förhåller sig till i sitt arbete. Trots att begreppet inte används av kommunikatörerna finns det en rad inbyggda föreställningar i begreppet och vad det innebär. När kommunikatörerna konstruerar begreppet i relation till sig själva är det personliga egenskaper som lyfts som väsentliga. Begreppet mångkulturell kommunikationskompetens konstrueras som bland annat nyfikenhet, förståelse och en humanistisk värdegrund. Konstruktionen tar sin utgångspunkt i en inkluderingsideologi bland kommunikatörerna om att alla medborgare ska inkluderas i kommunikationen utifrån demokratiska och etiska premisser. De personliga egenskaperna konstrueras som förutsättningen för att uppnå den ideologiska målbilden. När mångkulturell kommunikationskompetens konstrueras i samband med andra yrken föreställer kommunikatörerna sig att människor som själva har en annan kulturell bakgrund, och kan ett annat språk än svenska och engelska, också i högre grad innehar en mångkulturell kompetens. Något som kommunikatörerna efterlyser inom kommunikationsfältet. I denna konstruktion blir alltså kulturen central. Mångkulturell kommunikationskompetens differentieras i förhållande till vem den konstrueras i relation till.

7.2.1 Föreställningar om kulturen

Kommunikatörers föreställningar om kultur blir avgörande för hur de arbetar med kommunikation. Eftersom jag har haft ett diskursivt angreppssätt har jag inte försökt definiera vad kultur är, utan snarare undersökt olika användningar av begreppet som ett sätt att legitimera föreställningar. Inom fältet finns en diskursiv spän-

ning mellan olika föreställningar om kultur. Denna maktkamp tar sin utgångspunkt i olika vetenskapsteoretiska utgångspunkter, som också framkommer i den tidigare forskningen. Det ena är en mer positivistisk syn på kultur som något fast och överförbart. Det andra är en mer konstruktionistisk syn på kultur, där kultur är något dynamiskt och föränderligt som skapas av de som lever i kulturen. Det är föreställningarna som lägger grunden för de sociala praktikerna som kommunikatörernas arbetssätt och kommunikationsstrategier. Inom kulturdiskursen finns spänningar och motsägelser, som regisserar vad kommunikatörerna säger och inte säger. Dessutom finns spänningen kring kritiken av kultur som en renare form av rasism (Rönnqvist, 2008).

Fenomenets komplexitet försvårar och lämnar litet utrymme för kommunikativa diskussioner i den fullspäckade arbetsdagen. Detta gör att kommunikatörerna i stor utsträckning själva får förhålla sig till problemet, grundat frånvaron av en metadiskussion inom organisationen. Det finns ett antal utmaningar, som spänner från språkliga hinder, översättning både i textuell och kulturell mening och ett heterogent medielandskap med olika kommunikationskanaler som fodrar olika tonalitet och budskapsanpassning. Kommunikatörerna efterlyser djupgående diskussioner och fokus på kommunikativa strategier i organisationen. De försök till strategier som finns kritiserar av informanterna för att vara ytliga eller inte behandla de reella problemen, trots att de adresserar teman som inkludering och normbrytande kommunikation. De homogena referensramarna försvårar kommunikatörernas arbete med att kunna se problematiker från flera perspektiv. Därför krävs en tydlig medvetenhet på individnivå för att gå utanför de egna referensramarna och aktivt kunna förhålla sig till de olika målgruppers förutsättningar i samhället. Bristen på strategier sker samtidigt som kraven på kommunikatörens kompetenser och etiska och omvärldsanalytiska förmåga ökar. Kommunikatören förväntas som aktör bidra med värde till organisationen och vara en brobyggare som skapar förståelse mellan organisation och målgrupp och bättre inkludering i samhället.

7.3 Föreställningar som hinder eller motor för utveckling

Kommunikatörens makt över föreställningar blir tydlig i form av hur de aktivt förhåller sig till och modererar de föreställningar som finns om medborgare i me-

dierna och bland politikerna. Diskurserna som finns om områden i Malmö, som exempelvis Seved eller Rosengård, nyanseras utifrån kommunikatörernas önskan om att skapa ett inkluderande samhälle. Därmed tar kommunikatörerna sig an en roll som förmedlande länk mellan medborgarna och organisationen för att öka möjligheterna för en bättre medborgardialog och inkludering. Denna makt över föreställningarna präglar hur kommunikationsarbetet legitimeras och vilka praktiker som anses lämpliga. Samtidigt blir kommunikatörernas egen syn på kultur central och kommunikatörerna argumenterar genomgående att en större förståelse för olika kulturer är viktigt, men att det samtidigt är essentiellt att inte göra skillnad på människor. Kulturbegreppet används som förklaring till kommunikations-svårigheter och beteenden, och kopplar det till nationalitet eller etnicitet baserat på människors kulturella bakgrund. Därmed sker också en maktutövning i form av en definition av kultur, även om den sällan sker avsiktligt (Magnusson, 2014).

Detta understryker kulturbegreppet som både fängelse och befriare (Magnusson, 2014). Det kan användas för att upprätthålla hegemoniska maktstrukturer och som förklaring till människors beteende eller skillnader i olika grupper. Studien har visat hur en oreflekterad tillgång till kulturbegreppet kan förstärka en uppdelning i ett ”vi” och ”dom”. Samtidigt kan en medvetenhet om kulturbegreppet, och ifrågasättande av föreställningarna om kulturen, leda till ett frigörande från de låsande mekanismerna. Talet om kulturen illustrerar hur språket och ordvalen blir centrala komponenter för skapandet av olika föreställningar. Diskursanalysen visar hur ett ifrågasättande av det för givet tagna kan leda till utveckling.

7.4 Slutdiskussion: Ett samhälls- och legitimitetsproblem

Betydelsen av föreställningar om mångkulturell kommunikationskompetens blir tydlig efter en analys av fenomenet. Problematiken kring den homogena kommunikationskåren återspeglas inte bara inom Malmö stad, men är en problematik som även Sveriges Kommunikatörer lyfter som nödvändig att lösa (Informant 1, S.K). Mångfald anses bland kommunikatörerna och branschföreningen bidra till rikedom i perspektiv och flera möjliga lösningar på organisatoriska och samhällsliga utmaningar.

Detta perspektiv på mångfald bygger på ett antal antaganden, bland annat att en organisations interna heterogenitet påverkar hur väl organisationen presterar,

samtidigt som den vinner större social legitimitet i samhället (Kalonaityte, 2008). I intervjuerna finns drag av en sådan diskurs, där en målgrupp präglad av mångfald skapar bättre resultat och värde för organisationen. Den sociala legitimiteten i samhället lyfts i form av det politiska målet att Malmö stad ska spegla den organisation de verkar i.

Att ifrågasätta de egna föreställningarna lyfts av några av kommunikatorerna som något nödvändigt, men inte särskilt bekvämt eller enkelt. Att rekrytera medarbetare med lika erfarenheter kan alltså vara ett sätt att undvika kognitiv dissonans, men istället bevara den ontologiska tryggheten (Giddens, 2005). Att möta likasinnade innebär ett undvikande av att ifrågasätta den egna världsbilden eller de egna föreställningar och kan verka enklare för individen för att handskas med det globala samhället.

Det krävs mycket av en chef att lära sig att förstå och bli bekväm i att rekrytera utanför sin egen kulturella bakgrund. Där finns ju en anledning att vi är så homogena som yrkesgrupp liksom. För det krävs rätt mycket i ett chefskap att kunna vara trygg i att hantera andra. En medarbetargrupp som innehåller mångfald, för det är inte säkert att det blir så lätt. För där kan ju bli krockar i en sådan grupp. Där kan också bli saker man själv inte förstår som chef hos sina medarbetare och som man då måste bemöta. Så därför tror jag det kommer bli en väldigt lång resa. Och svår. Människor kommer behöva bemöta saker hos sig själva som dom kanske inte är beredda att möta.

- Informant 10

Först vid ett ifrågasättande av det för givet tagna blir det möjligt att utforma lämpliga kommunikativa strategier och verktyg för kommunikatorerna i deras vardag. Utan ett ifrågasättande av de gängse diskurserna och föreställningarna blir konstruktionen av vem som är lämplig som kommunikator en hämsko för större mångfald inom fältet och försvårar för utformningen av bättre kommunikationsstrategier och rekryteringsstrategier.

7.4.1 Ideologier och maktrelationer

Kommunikatorerna pekar på att deras kompetenser är differentierade från de som behövs för att kunna lösa de kommunikativa uppdragen med heterogena målgrupper. De argumenterar att det försvårar för kommunikationen och organisationens

mål att kunna inkludera alla medborgare i kommunikationen och säkerställa att alla förstår. Därmed försummas viktiga perspektiv och en viss typ av världsbild får företräde, grundat kommunikatörernas likartade referensramar. Detta resulterar dessutom i ett demokratiskt problem, där enbart de som passar in på den konstruerade idealtypen inkluderas i fältet och får makt att påverka föreställningar. Därmed strider ideologin om att inkludera alla mot den faktiska praktiken där bara ett fåtal inkluderas. Det uppstår en konflikt i ideologin och legitimiteten av yrket ifrågasätts. Diskurserna, föreställningarna och konstruktionen av kompetens inom fältet upprätthåller en hegemonisk maktstruktur som legitimerar handlandet. Det är i denna spänning som kommunikatörerna verkar. Där det är upp till individen att utarbeta lämpliga arbetssätt och strategier för att kunna arbeta utifrån en inkluderande ideologi. I brist på kunskap om målgruppen blir föreställningarna centrala.

I intervjuerna efterlystes tillgång till strategiska verktyg, utvärdering, strategisk handledning och kommunikativa diskussioner om föreställningarna som nödvändiga för att kunna förbättra det inkluderande kommunikationsarbetet. Dessutom lyfts att en mer breddad rekryteringsstrategi skulle möjliggöra en mer diversifierad grupp, som i högre grad speglar medborgarna. Att bredda referensramarna inom fältet kan säkerställa en mer inkluderande strategi såväl externt som internt. Kommunikatören får alltså en central betydelse för organisationen att kunna skapa relationer och dialog med samhällets olika medborgare och kulturella grupper (Macnamara, 2004). Därmed blir kommunikativa strategier inte enbart ett sätt att skapa värde för organisationen. Det blir även ett sätt att säkerställa demokratin.

7.5 Kunskapsbidrag och reflexion

Studien visar hur föreställningar om kultur är närvarande inom det strategiska kommunikationsfältet, och hur föreställningar påverkar och legitimerar en viss typ av arbetssätt. Eftersom kultur är komplext och svårbegripligt, men på ytan framstår som självklart, lämnas lite utrymme för att diskutera frågorna. Den mångkulturella kommunikationskompetensen presenteras i en övergripande diskurs som en kompetens som är essentiell i det mångkulturella samhället. Studien bidrar dock till att visa att kommunikatörernas föreställningar om den inte blir nyckeln till att möta utmaningarna och skapa förutsättningar för inkludering av alla samhällets

medborgare. Behovet av att kritiskt granska kommunikatorsyrket (Falkheimer, 2011) bekräftas alltså som nödvändigt med bakgrund av de resultat som har framkommit.

Undersökningen visar på ämnets aktualitet. Med utgångspunkt i Malmö stad som fall har fenomenet studerats i en specifik kontext och med Sveriges Kommunikatörer som referens till en bredare branschkontext. Målet med studien är inte att generalisera en slutsats som är allmängiltig för alla kommunikatörer, men att producera kunskap som är relevant för de som arbetar med kommunikation. Eftersom studien vilar på en konstruktionistisk grund, blir det den kontextberoende kunskapen som är intressant. Fallstudien blir utgångspunkt för att uppnå förståelse för kommunikatörer i Sverige, genom att studera verkligheten som kommunikatörerna i Malmö stad upplever den. Därmed är studien kontextberoende, men kunskapen lika intressant (Flyvbjerg, 2006).

7.6 Förslag till vidare forskning

Denna studie har främst studerat föreställningen om kulturens betydelse i mångkulturell kommunikationskompetens. Vidare vore det intressant att titta på andra faktorer för inkludering av olika målgrupper som klass, kön, funktionalitet och liknande, både i kommunikationen externt men också för bättre inkludering internt i kommunikationsfältet. Detta kan förslagsvis göras både inom organisationer, men också inom utbildningsinstitutioner i strategisk kommunikation. Att kritiskt granska kommunikationsyrket och ifrågasätta det för givet tagna har visat sig vara essentiellt utifrån att möjliggöra ett genomtänkt arbete med inkluderande kommunikation. Vidare forskning kan med fördel vara praktiskt inriktad för att hitta lämpliga kommunikationsstrategier för kommunikationsarbetet, särskilt inom offentliga organisationer med ett demokratiskt uppdrag. Globaliseringens utmaningar understryker behovet av att löpande diskutera, uppdatera och utvärdera de arbetssätt, kommunikativa strategier och verktyg som kommunikatörerna tillhandahåller.

8. Referenser

- Alm, S., Bäckman, O., Gavanas A. & Kumlin, J. (2010). *Utsatthetens olika ansikten - Begreppsöversikt och analys*. Stockholm: Institutet för framtidsstudier.
- Alvesson, M. (2013). *Organisation och ledning*. Lund: Studentlitteratur.
- Alvesson, M. & Sköldberg, K. (2009). *Reflexive methodology. New vistas for qualitative research*. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Bardhan, N. (2011). Culture, communication and third culture building. I N. Bardhan & C. K. Weaver (red.), *Public relations in global cultural contexts* (s. 77—107). New York: Routledge.
- Bardhan, N. & Weaver, C. K. (red.). (2011). *Public relations in global cultural contexts*. New York: Routledge.
- Baumann, G. (1999). *The multicultural riddle: Rethinking national, ethnic, and religious identities*. New York: Routledge.
- Bourdieu, P. (1977). *Outline of a theory of practice* (R. Nice, övers.). Cambridge: Cambridge University Press.
- Bourdieu, P. (1998). *Practical reason: on the theory of action*. Oxford: Polity
- Bourdieu, P. (2010). *Distinction. A Social Critique of the Judgement of Taste* (R. Nice, övers.). London: Routledge. (Originalarbete publicerat 1984)
- Brinkmann, S. & Kvale, S. (2015). *InterViews: learning the craft of qualitative research interviewing*. (3. uppl.). Los Angeles: Sage Publications
- Carlsson, M., & Rooth, D. O. (2008). Is it your foreign name or foreign qualifications? An experimental study of ethnic discrimination in hiring. *IZA*, 2010, 24(3), 263-278.
- Casnrir, F. L. (1999). Foundations for the study of intercultural communication based on a third-culture building model. *International Journal of Intercultural Relations*, 23, 91-116.
- Chouliaraki, L. & Fairclough, N. (1999). *Discourse in late modernity*. Edinburgh: Edinburgh University Press.

- Chouliaraki, L., & Morsing, M. (2010). Introduction: Towards and Understanding of the Interplay between Media and Organizations. I L. Chouliaraki & M. Morsing, *Media, organizations and identity* (s. 1-27). Basingstoke: Palgrave Macmillan.
- Cruickshank, J. (2012). The Role of Qualitative Interviews in Discourse Theory. *Critical Approaches To Discourse Analysis Across Disciplines, Vol . 6*(1), 38 – 52.
- Curtin, P., & Gaither, K. T. (2007). *International public relations: Negotiating culture, identity, and power*. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Ellström, P., & Kock, H. (2009). Competence development in the workplace: concepts, strategies and effects. I K. Illeris (red.), *International Perspectives on Competence Development* (s. 34-55). London: Routledge.
- Fairclough, N. (1992). *Discourse and social change*. Cambridge, UK: Polity Press.
- Fairclough, N. (1995). *Critical discourse analysis*. London: Longman.
- Fairclough, N. (2010). *Critical discourse analysis*. Harlow, England: Longman.
- Falkheimer, J. (2011, 21 okt). *Lågt förtroende för kommunikatörer*. Hämtad 27 februari, 2016, från <http://appfactory.se/artikel/10932/lagt-fortroende-kommunikatorer>.
- Falkheimer, J., & Heide, M. (2008). *Kriskommunikation i ett globalt samhälle*. Stockholm: Krisberedskapsmyndigheten.
- Flyvbjerg, B. (2001). *Making social science matter: Why social inquiry fails and how it can succeed again*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Flyvbjerg, B. (2006). Five Misunderstandings About Case-Study Research, *Qualitative Inquiry*, 12(2), 219-245.
- Foucault, M. (1971/1993). *Diskursens ordning*. Stockholm: Brutus Östlings förlag. Symposion. (Originalarbete publicerat 1971)
- Frykman, J. & Löfgren, O. (1979). *Den kultiverade människan*. Lund: LiberLäromedel.
- Giddens, A. (2005). *Modernitet och självidentitet: självet och samhället i den senmoderna epoken*. Göteborg: Daidalos
- Giddens, A. (2010). *En skenande värld: hur globaliseringen är på väg att förändra våra liv*. (2. uppl.). Stockholm: SNS förlag

- Green, J. (1999). *Cultural awareness in the human services*. Boston: Allyn and Bacon.
- Gudykunst, W. B. (2005). *Theorizing about intercultural communication*. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Gudykunst, W. B., & Kim, Y. Y. (2003). *Communicating with strangers*. McGraw-Hill: New York.
- Hall, S., Evans, J. & Nixon, S. (red.) (2013). *Representation*. (2 uppl.). London: SAGE.
- Heide, M., & Simonsson, C. (2014). Kvalitet och kunskap i fallstudier. I J. Eksell & Å. Thelander, *Kvalitativa metoder i strategisk kommunikation* (s. 211-218) Lund: Studentlitteratur.
- Hofstede, G. (2001). *Culture's consequences: Comparing values, behaviors, institutions, and organizations across nations*. (2. uppl.). Thousand Oaks, CA: Sage.
- Hübinette, T., & Lundström, C. (2011). Sweden after the Recent Election: The Double-Binding Power of Swedish Whiteness through the Mourning of the Loss of "Old Sweden" and the Passing of "Good Sweden". *NORA - Nordic Journal Of Feminist And Gender Research*, 19(1), 42-52.
- Illeris, K. (2013). *Kompetens: [vad, varför, hur]*. (1. uppl.). Lund: Studentlitteratur.
- Kalonaityte, V. (2008). *Off the edge of the map: A study of organizational diversity as identity work*. Lund: Lunds universitet. [Doktorsavhandling]
- Kamali, M. (2002). *Kulturkompetens i socialt arbete. Om socialarbetarens och klientens kulturella bakgrund*. Stockholm: Carlsson bokförlag.
- Kim, Y. (2001). *Becoming intercultural*. Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- Klarspråkslagen (2009:600). Hämtad 26 april, 2016, från <https://www.notisum.se/rnp/sls/lag/20090600.htm>.
- Larsson, I. (2010). *Att bygga broar över kulturgränser. Om svenskars kommunikation med icke- svenskar vid arbete utanför Sverige*. Lund: Institutionen för Media- och kommunikationsvetenskap, Lunds universitet. [Doktorsavhandling]
- Macnamara, J. (2004). The crucial role of research in multicultural and cross-cultural communication. *JCOM*, 8(3), 322-334.

- Magnusson, S. (2014). *Att säkerställa att vi är välkomna: Om organisationers strategiska kommunikation och förtroendeskapande arbete i det mångkulturella samhället*. Lund: Institutionen för strategisk kommunikation, Lunds universitet. [Doktorsavhandling]
- Malmö stad. (2006). *Kommunikationspolicy för Malmö stad*. Malmö. Hämtad 7 mars, 2016, från http://malmo.se/download/18.6e0fe7e512c888cbc52800012321/1383649184182/k-policy_webb.pdf.
- Malmö stad. (2014). *Fakta om Malmö stad*. Hämtad 19 april, 2016, från <http://malmo.se/Foretagande--jobb/Malmo-stad-som-arbetsgivare/Fakta-om-Malmo-stad.html>.
- Malmö stad. (2015). *Utländsk bakgrund*. Hämtad 25 februari, 2016, från <http://malmo.se/Kommun--politik/Statistik/Befolkning/Utlandsk-bakgrund.html>.
- Malmö stad. (2016). *Om Malmö stads organisation*. Hämtad 12 maj, 2016, från <http://malmo.se/Kommun--politik/Organisation/Om-Malmo-stads-organisation.html>.
- Merriam, S. (1994). *Fallstudien som forskningsmetod*. Lund: Studentlitteratur.
- Möllerström, V. (2011). *Malmöns omvandling: från arbetarstad till kunskapsstad. En diskursanalytisk studie av Malmö förnyelse*. Lund: Institutionen för Media- och kommunikationsvetenskap, Lunds universitet. [Doktorsavhandling]
- Möllerström, V., & Stenberg, J. (2014). Diskursanalys som metod inom strategisk kommunikation. I J. Eksell & Å. Thelander, *Kvalitativa metoder i strategisk kommunikation* (s. 127-147). Lund: Studentlitteratur.
- Olofsson, A. (2007). *Kriskommunikation i ett heterogent samhälle. Allmänhet, kommuner och dagstidningar* (Slutrapport). Stockholm: Krisberedskapsmyndigheten.
- Olofsson, A. (2008). *När budskapet fram? Kriskommunikation i ett mångkulturellt samhälle* (KBM:s temaserie 2008:3). Stockholm: Krisberedskapsmyndigheten.
- Prasad, P. (2005). *Crafting qualitative research: working in the postpositivist traditions*. Armonk N.Y: M.E. Sharpe.
- Reinfeldt, F., (2006). *Regeringsförklaring, 2006-10-06*. Stockholm.
- Rothstein, B. (2004). Förtroende i det multikulturella samhället. *Ju mer vi är tillsammans. SOM-rapport, 34*, 81-91.

- Rönnqvist, S. (2008). *Från diversity management till mångfaldsplaner?: Om mångfaldsidéns spridning i Sverige och Malmö stad*. Malmö: Lunds universitet. [Doktorsavhandling]
- Sveriges Kommunikatörer. (2016). *Internationell konferens om kommunikation och PR*. Hämtad 8 mars, 2016, från <https://sverigeskommunikatorer.se/nyheter/sakra-din-plats-till-en-av-varldens-storsta-konferens-inom-pr-och-kommunikation/>.
- Sveriges Kommunikatörer (u. å.-a). *Kommunikatörens Yrkeskompetens*. Hämtad 18 mars, 2016, från <https://sverigeskommunikatorer.se/kontakt/om-oss/vision-och-mission/>.
- Sveriges Kommunikatörer (u. å.-b). *Vision och mission*. Hämtad 18 mars, 2016, från <https://sverigeskommunikatorer.se/fakta-och-verktyg/om-yrket-kommunikator/kommunikatorens-yrkeskompetens/>.
- Watkins, K., & Cseh, M. (2009). Competence development in the USA: Limiting expectations or unleashing global capacities? I K. Illeris (red.), *International Perspectives on Competence Development*. (s. 7-18). London: Routledge.
- Winther Jørgensen, M., & Phillips, L. (2000). *Diskursanalys som teori och metod*. Lund: Studentlitteratur.
- Young, P., & Åkerström, M. (2015). Meet the digital naturals. I W. Coombs, J. Falkheimer, M. Heide & P. Young, *Strategic Communication, Social Media and Democracy: The challenge of the digital naturals* (s. 1-11). New York, Abingdon: Routledge.
- Öhlander, M. (2005a). Inledning. I M. Öhlander (red.), *Bruket av kultur. Hur kultur används och görs socialt verksamt*. (s. 11—42). Lund: Studentlitteratur.
- Öhlander, M. (2005b). Kulturbundna främlingar. Kulturresonemang i texter om invandrade patienter. I M. Öhlander (red.), *Bruket av kultur. Hur kultur används och görs socialt verksamt*. (s. 263—294). Lund: Studentlitteratur.
- Öhlander, M. (2005c). *Bruket av kultur : Hur kultur används och görs socialt verksamt*. Lund : Studentlitteratur.

9. Bilaga: Intervjuguide

Intervjun är uppbyggd på så sätt att jag ställer frågor, men att vi samtalar kring dem som teman. Känn dig fri att utveckla och gå in på det du finner relevant. Jag är intresserad av din uppfattning om de olika ämnena och letar inte efter specifika typer av svar. Svara utifrån dig själv som yrkesutövande kommunikatör och ge gärna exempel från ditt arbete med kommunikation i din vardag.

INLEDNING		• Berätta lite om din egen bakgrund • Berätta kortfattat om ditt arbete • Hur länge har du varit på din nuvarande arbetsplats – och inom kommunikation överhuvudtaget?
FÖRESTÄLLNINGAR i det mångkulturella samhället	Vad innebär det för dig att jobba med kommunikation i ett mångkulturellt samhälle?	• Vad lägger du i begreppet ”det mångkulturella samhället” • Hur förhåller du dig till att många olika människor tar del av det du skriver/produserar? • Hur tänker du på din mottagare? • Kan du ge något konkret exempel på hur du arbetar mångkulturellt med kommunikation? (Kanaler, språk mm)
KOMPETENSEN Mångkulturell kommunikationskompetens	Vilka kompetenser eller egenskaper är viktiga för en kommunikatör?	• Varför/hur är de viktiga i ditt arbete? • Finns det några kompetenser som är viktiga för att jobba med kommunikation i ett mångkulturellt samhälle? • Har du hört om begreppet mångkulturell kommunikationskompetens? Var? (Om inte: vad lägger du i begreppet?) • Vad utmärker kompetensen? (språk, egenskaper?) • Är det en kompetens man kan lära sig?
BETYDELSEN av den mångkulturella kommunikationskompetensen	Har du några utmaningar i ditt arbete med kommunikationen med de olika målgrupperna?	• Vilka kompetenser behövs för att lösa utmaningarna? Varför? • Kan du ge något exempel? • Vad har kompetensen för betydelse för dig? • Hur förhåller du dig till den i ditt arbete? (Ge gärna ett exempel)
Kommunikatörens roll och kompetensen	Hur ser du på din egen roll som kommunikatör i samhället?	• Hur gör du för att utveckla dina kompetenser som kommunikatör?

		• Upplever du att du har en roll i att vara med och utveckla samhället? Varför? • Hur ser du på kommunikation och demokrati?
AVSLUTNING		• Finns det något du tycker är viktigt som vi inte har tagit upp?

Tilläggsfråga vid intervju av kommunikationschefer:

- Vad är de utmärkande kompetenserna eller egenskaperna du efterfrågar vid rekrytering av kommunikatörer?