



LUNDS UNIVERSITET
Samhällsvetenskapliga fakulteten

”Jag vill att du pratar klartext med mig”

EN STUDIE OM INTERKULTURELL KOMMUNIKATION

AV JOSEFINA HOLMBERG & OSCAR SVENSSON

Lunds Universitet
Enheten för medie- och kommunikationsvetenskap
Kandidatuppsats: 15 hp
MKVK01: vårterminen 2010

Handledare: Sara von Platen
Examinator: Fredrik Miegel

Abstract

Har Ni, på semester eller i yrkeslivet, varit i kontakt och kommunicerat med personer från en annan kultur, och upplevt att språkförbistringar inte riktigt räcker till att förklara varför ni inte förstår varandra? Troligen har det rört sig om olika kommunikationssystem, som vart och ett präglas av den kulturella identitet man har. Antingen som en konstruktion av ens lokala eller nationella identitet, eller ens yrkesidentitet medför de ett visst sätt att agera och uppfatta saker och händelser. Vikten av att tillsammans kunna överbrygga den ömsesidiga bristen på förståelse är stor, och kan betyda mycket på såväl individnivå, som ur ett större perspektiv.

Denna studie tar sig an dessa problem genom att undersöka erfarenheter och upplevelser hos människor som bott och arbetat i en kultur annorlunda än den de växt upp i. Studiens empiri utgörs av 14 kvalitativa intervjuer, genomförda med sju svenska respondenter och sju italienska respondenter som under en tid bott och arbetat i det andra landet och därmed utsatts för en annorlunda kultur med ett för dem nytt kommunikationssystem. Vi behandlar frågor som kulturs förhållande till kommunikation, och hur kommunikation kan användas för att överbrygga just sådana informationsgap som beskrivs ovan.

Den teoretiska referensramen bygger på teorier som tillsammans täcker in både makro- och mikroperspektiv av ämnet. De har dels använts för att analysera interkulturell kommunikation ur ett vidare perspektiv, samt för att på individnivå analysera varför vissa individer upplever det lättare än andra att kommunicera med främlingar med annan kulturell identitet. Vår forskning visar bland annat på en betydelse i att kunna identifiera det kommunikationssystem som används i den kulturella omgivning man befinner sig. Vi upptäckte även en intressant korrelation mellan till vilken grad respondenterna aktivt sökt sig till medlemmar av den värdkultur de flyttat till, och lättheten med vilken de kunnat anpassa sig och mer effektivt kan kommunicera med främlingar. Slutligen framkom det att kommunikation spelar en vital roll i anpassningen till en ny kultur miljö, då denna sker i, och genom, just kommunikation.

Nyckelord: interkulturell kommunikation, kultur, av- och återsocialisering, osäkerhetshanterande

Innehåll

Abstract	2
1. Inledning	4
Syfte och frågeställning	5
2. Metod	6
Kvalitativa intervjustudier	6
Forskningsansats	7
Urval	8
Intervjuernas genomförande	9
Intervjupersoner	10
Analysmetod	12
Metodkritik	12
3. Teori	14
Kultur och dess beståndsdelar	14
Hanterande av osäkerhet och ängslan	18
Anpassning till nya kommunikationssystem: med assimilering som mål	19
4. Empiri och analys	22
Osäkerhetsundvikande	22
Konflikter och att tala klartext	25
Kollektivism och individualism	26
Maskulinitet och femininitet	27
Arbetsförhållanden och maktdistans	32
Om att umgås med landsmän och -kvinnor	34
5. Slutdiskussion	36
6. Litteratur	39
7. Bilagor	41
Bilaga 1: Intervjuguide	41
Bilaga 2: Intervjupersoner	44

1. Inledning

I en värld då samhällen, och sätten på vilka de kommer i kontakt med varandra genomgått en total förändring under de senaste årtiondena, har vikten av att kunna kommunicera med medlemmar från andra kulturer fått en större betydelse (Baraldi 2006). Detta gäller inte enbart för de personer som reser på semester eller rent av flyttar till ett annat land; i affärsvärlden har behovet av personer kapabla att effektivt interagera med andra exportmarknader växt i takt med det ekonomiska utbytet länder emellan. Hofstede (2001) ger anpassningen än större betydelse än så; han tillskriver människosläktets överlevnad människors möjlighet att agera i samförstånd med de som tänker annorlunda. Han förutspår att en bättre förståelse för hur kultur predisponerar mänskligt tänkande kan vara till stor hjälp för såväl stater och mellanstatliga organisationer som vanliga medborgare. Att föreslå att mänsklighetens hela överlevnad hänger på detta må tas emot som en något spektakulär profetia, men det förtar inte från vikten av att nå en djupare kunskap om kulturer, och hur denna kunskap sedan kan nyttjas på det bästa, mest effektiva viset.

Att anta likheter vid en interaktion med en främling från en annan kultur än ens egen, snarare än skillnader, kan utgöra ett hinder för en effektiv interkulturell kommunikation att ta plats skriver Jandt (2007). Detta kan exemplifieras genom en anekdot kring hur sådana antaganden kan ställa till det (Skoogh, 2004); svenska Electrolux förvärvade det italienska företaget Zanussi, och skickade ut brev angående detta vilka mottogs helt utan reaktion från italienskt håll, trots det viktiga innehållet. Misstaget hade varit ett felaktigt antagande att adresslistor i alfabetisk ordning var normen även i Italien, såsom det är i Sverige: "Man bör utgå ifrån att det finns hierarkier som måste respekteras. Ett av de största felen som svenskar gör är att vi inte respekterar hierarkier" menar Gaffney (Skoogh, 2004). Exemplet belyser väl ett av de många problem som kan uppstå då personer med olika tillvägagångssätt, ritualer och värderingar möts i en kommunikativ process, men det är på intet sätt unikt. Listan på potentiella minor på kommunikationens väg är lång, och få människor är helt medvetna om dess omfattning. Då kommunikation kan sägas utgöra essensen i kultur (Hall 1966, 1981) anser vi det därför vara viktigt att studera denna interkulturella kommunikation. Det gör vi i denna uppsats genom att närmare titta på interkulturell kommunikation i kontexten av den svenska och italienska kulturen.

Relationerna mellan Sverige och Italien är idag starka, vilket bland annat Italiens status som Sveriges idag tionde största handelspartner pekar på. Varje år besöker sammanlagt cirka en halv miljon italienare och lika många svenskar de respektive länderna på semester,

och uppskattningsvis tiotusen svenskar bor i Italien (Utrikesdepartementet 2009). Denna information styrker idén om två länder och kulturer med relativt nära relationer och att ett stort utbyte existerar dem emellan. Samtidigt finns det kulturella skillnader som kan utgöra problem i interaktionen, vilket inte minst anekdoten ovan vittnar om. Vi anser det därför av intresse att studera hur dessa interkulturella möten upplevs av personer som själva upplevt dem dagligen under sin bosättning i värdkulturen.

Syfte och frågeställning

Detta arbetes syfte är att utifrån teorier kring kommunikation och kultur analysera erfarenheter och upplevelser av att bo i en främmande kultur, samt anpassningen till denna. Studien har sin grund i respondenternas upplevelser och erfarenheter av att kommunicera över kulturella gränser, med mening att nå djupare förståelse för den roll kommunikation spelar i anpassningen till en ny kultur.

Målet med studien är att kunna bidra med ny insikt och förståelse om kulturens betydelse för alla de personer, företag eller organisationer som har, eller i framtiden kommer att ha, någon form av utbyte eller kontakt med parter från andra kulturella bakgrunder. Studien tar sin utgångspunkt i antagandet att det är *i* och *genom* kommunikation som kulturell anpassning sker (Kim 2001), och med detta antagande i åtanke har vi definierat ett antal frågor som tillsammans utgör uppsatsens frågeställning. De kräver alla olika svar, men utgör tillsammans ett koherent tema angående uppsatsens ämne:

- Hur manifesteras kultur i interkulturell kommunikation, och hur kan vi förstå dess inverkan?
- Hur används kommunikation i anpassning till en ny kultur?
- Vad ligger bakom en framgångsrik respektive icke framgångsrik anpassning till en ny kultur och dess kommunikationssystem?
- Vad utmärker de två kulturer studien fokuserar på, och hur påverkar det kommunikation mellan medlemmar av kulturerna?

2. Metod

Kvalitativa intervjustudier

Vi har för denna studie genomfört kvalitativa intervjuer, vilket som metod möjliggör djupare förståelse kring ett ämne eller fråga och skapar en helhetsbild av studieobjektet, samt ger sammanhang (Holme & Solvang 1997). Intervjuerna baseras på en intervjuguide vilken hjälper forskaren planera och strukturera sitt möte med respondenten, och frågorna i denna guide utgår ifrån och baseras på teorier och tidigare forskning. Guiden är även användbar för att sortera och redovisa materialet efter genomförda intervjuer. Denna kan även utökas, eller korrigeras, i takt med att forskaren kumulativt förstår sitt projekt, och det är upp till forskaren att välja huruvida frågorna i guiden ska vara slutet ställda, eller om de hellre bör inbjuda till ett friare samtal.

Då vi ville veta mer om bland annat respondenternas erfarenheter valde vi att ställa relativt öppna frågor, vilket kan leda till att man får helt andra svar än de man väntat sig. Ibland kanske man inte ens får svar på rätt fråga, vilket i sin tur eventuellt kan leda till nya frågeställningar. Många metodikböcker tenderar rekommendera en halvstrukturerad form som visserligen stimulerar respondenten till att tala fritt, men samtidigt inte för samtalet från det spår intervjuaren vill leda in respondenten på. Detta tillvägagångssätt utgör en kompromiss mellan en ostrukturerad intervju och den mer slutna formen och möjliggör flexibilitet i processen, samtidigt som den utgår från vissa standardiserade egenskaper (Gillham 2008:103). Att använda sig av den kvalitativa intervjun har många fördelar och fungerar bra på projekt som rör någons erfarenheter, eller relationen mellan olika grupper, vilka ofta handlar om personliga åsikter och värderingar. För vår studie kring den interkulturella kommunikationen, vilken till stor del bygger på just individers erfarenheter, lämpar sig därför den kvalitativa intervjun mycket väl.

Intervjuguiden (se bilaga 1) utformades efter konsultation med Hofstedes undersökning kring nationers kulturella skillnader. Denna, samt Gudykunsts teori om hanterande av osäkerhet och ängslan, lade fundamentet till en rad frågor kring kulturella karaktärsdrag, hur dessa manifesterar sig, och de konsekvenser det ger kommunikationen. Efter det första skedet reviderades intervjuguiden något, såväl genom att stryka och lägga till frågor, som att omformulera vissa frågor för att säkra oss om att de var tillräckligt öppna ställda och inte var ledande för intervjupersonerna (Østbye et al 2004:142–144). Detta gjordes

även för att i den mån det varit möjligt undvika intervjuareffekten Østbye et al (2004:153) nämner, och genom att ställa öppna frågor har vi försökt göra vår effekt och influens över respondenten förnimbar, snarare än att ställa ledande frågor vilket kunnat påverka intervjupersonen.

Sedan genomfördes med hjälp av intervjuguiden en pilotintervju, vilket i sin tur gav upphov för en rad nya funderingar och frågor, vilka då införlivades i guiden. Denna har även under framtagningens gång omarbetats för att skapa ett så naturligt flöde som möjligt i intervjun, och det har varit vår ambition att frågorna följer en logisk följd (Gillham 2008:42). Den slutgiltiga intervjuguiden fungerade bra som grund för de halvstrukturerade intervjuer som genomförts, och frågorna har en logisk följd vilket har tillåtit ett någorlunda fritt samtal att ta plats, vari intervjupersonen kunnat bidra med sina funderingar kring frågorna som ställts. Användandet av underrubriker och fördefinierade följdfrågor var till stor hjälp vad gäller att strama upp intervjuerna vid de tillfällen en intervjuperson avvek från det vi velat veta, och för att säkerställa ett naturligt flyt i intervjuerna.

Forskningsansats

I forskningsarbetet faller det på forskaren att välja en strategi att tillämpa, vilken fungerar som en nod mellan metod och teori. Vi har arbetat utefter den deduktiva forskningsansatsen, vilket innebär att processen tog sin början vid identifierande och val av redan befintliga teorier. Från den basis dessa har skapat har vi sedan undersökt verkligheten. För att använda en analogi kan det deduktiva arbetssättet liknas vid en tratt; börjar man i den bredare öppningen kommer man så småningom till den avsmalnade mynningen, vilket symboliserar att man ur bredare principer kan dra mer specifika slutsatser vilka kan förklara enskilda, separata fenomen eller händelser. Dess motsats är induktion, vilket börjar med empirin och utefter denna generaliserar. Uppsatsens ambition att studera ett urval respondenters erfarenheter lämpar sig väl för ett deduktivt angreppssätt, varför vi också har valt det.

Inom interkulturella studier finns huvudsakligen två tillvägagångssätt för att insamla primärdata; ett emiskt och ett etiskt (Ekstrand & Ekstrand 1986). Förenklat kan det emiska förklaras som att studera en kultur inifrån, på dess egna premisser. Man utgår från kulturens medlemmar och dessas upplevelser, främst genom djupgående intervjuer med förhoppning att dessa kan hjälpa förklara kulturmedlemmarnas egna definitioner av mening, och deras idésystem. Det etiska tillvägagångssättet å sin sida ämnar undersöka en kultur utifrån, och

söker bland annat efter beteendemönster. Traditionellt sett har de två angreppssätten fler specifika egenskaper; exempelvis har intervju framhållits vara strikt emiskt, och observation strikt etiskt, samt huruvida forskaren själv definierar undersökningens struktur, eller om den finns naturligt och enbart upptäckts av forskaren. Ekstrand & Ekstrand (1986) kritiserar dessa skarpa gränsdragningar, och presenterar en syn på emik och etik som punkter i ett kontinuum, snarare än att placera dem i en dikotomi. Detta uppfattar vi vara samstämmigt med Gudykunstns rekommendation att kombinera och integrera emik och etik i undersökningar (Gudykunst, 1997:330; 1997:344). Denna kombination är lämplig för denna interkulturella studie, då den dels undersöker kommunikation såsom de två kulturernas medlemmar förstår och upplever den, och dels jämför de två kulturerna för att se vilka likheter eller skillnader som kan existera.

Urval

Vi har under arbetets gång genomfört 14 intervjuer med personer som ursprungligen kommer från antingen Sverige eller Italien, men som bor eller bott och arbetar eller arbetat i det andra landet. Dessa har valts ut då vi anser dem besitta betydande personlig erfarenhet av både de implikationer en anpassning till en främmande och ny kultur innebär, och en inblick i vilka de kulturella skillnaderna mellan kulturerna är och hur dessa manifesteras i interaktion dem emellan. Genom intervjuerna får vi fram respondenternas egna berättelser och narrativ, vilket sedan ligger till grund för analys. Vi har undersökt bland annat respondenternas upplevelser och med hjälp av teoretiska verktyg kunnat analysera vad som ligger bakom dessa upplevelser såsom de existerar i respondenternas egna narrativ.

Det faktiska urvalet skedde sedan enligt vissa kriterier vi insisterade att intervjupersonerna skulle uppfylla, inspirerat av liknande grundförutsättningar för vem som kan sägas ha interkulturell erfarenhet (Kim, 2001:34). Dessa är att intervjupersonerna:

- Flyttat från sitt hemland och sin primära kultur till ett annat land–i vårt fall Sverige respektive Italien–och bott där i minst ett års tid.
- Är, eller har varit, yrkesverksamma i det nya landet.
- Är, eller har varit, åtminstone minimalt beroende av värdkulturen och -omgivningen för att bemöta sociala och personliga behov.
- Är, eller har varit, åtminstone minimalt engagerade i försök att kommunicera effektivt med samma omgivning och miljö.

Vi anser att dessa variabler har hjälpt oss forma en grupp respondenter med relativt översättbara erfarenheter, vilket är en urvalsstrategi rekommenderad av bland andra Hofstede (2001:23). Vi har i linje med detta även eftersträvat en jämn fördelning mellan intervjupersonernas nationalitet; sju av dem är därför av italiensk nationalitet, medan ytterligare sju är av svensk nationalitet. Samtliga intervjupersoners inkludering i arbetet är motiverbart, då det uppfyller ovannämnda förutbestämda krav från vår sida; ytterligare cirka ett halvt dussin personer sållades bort på grund av att dessa kriterier inte kunde uppfyllas. Urvalet har vidare präglats av ett medvetet balanserande av yrkeserfarenhet, för att se även vilken roll yrkesidentitet kan spela (Larsson 2010). Vi har utifrån respondenternas egna utsagor identifierat tre yrkeskategorier, och har en relativt jämn fördelning däremellan. Kategorierna är: chefsposition; kvalificerad anställd; okvalificerad anställd. Den numerära fördelningen är fyra intervjupersoner i chefsposition; sju kvalificerat anställda; tre okvalificerat anställda.

Kontakten med intervjupersonerna etablerades på olika vis. Fyra av personerna svarade på annonser vi publicerat på diverse forum. Ulrika och Cecilia via ett diskussionsforum på internet, Christina och Maria fann vi genom att vända oss till Medborgarskolan, där de undervisar i italienska (dock på olika orter). Ytterligare sex av personerna lokaliserades via kontakter av olika slag: dels var det genom våra egna personliga kontakter vilka kunde etablera en kontakt med eventuella intervjupersoner, och dels kunde en del intervjupersoner i sin tur ge oss namn på till dem bekanta vilka också kunde vara av intresse (Ekström 2007:58). Fyra av intervjupersonerna söktes upp direkt, efter att vi fått kännedom om deras uppfyllande av våra uppsatta kriterier, såsom de beskrivits ovan.

Vid en första preliminär kontakt, vilket skedde via telefon eller e-mail, presenterades respondenterna kort för intervjuens syfte och ämne, i ändamål att bekanta dem med detta. Denna presentation upprepades sedan kortfattat innan varje intervju, vilka sedan löpte cirka en och en halv timme. Ett fåtal intervjuer löpte dock något under eller över denna tid, beroende på hur länge intervjupersonen pratade. Uppsökandet av ytterligare respondenter avslutades då en mättnad uppstod i den information som framkom under intervjuerna (Ekström 2007:58).

Intervjuernas genomförande

Intervjuerna har genomförts ansikte mot ansikte med intervjupersonerna på en neutral plats,

och har förts på svenska, med undantaget av en (intervjun med Fabio, vilken genomfördes på engelska). Det kan argumenteras att det vore bättre om intervjupersonerna intervjuats på sitt respektive modersmål, men detta hade krävt att minst en av intervjuarna delade detta modersmål. Vår bedömning har istället varit att samtliga respondenter av italiensk nationalitet behärskat det svenska språket tillräckligt väl för att intervjuerna kunde genomföras med gott resultat (återigen: med undantaget Fabio, som i stället behärskade det gemensamma språket engelska tillräckligt väl för att en meningsfull intervju kunde genomföras på det språket). Bägge författare var närvarande när så har varit möjligt, och endast ett fåtal intervjuer har gjorts med en av författarna närvarande. Samtliga intervjuer spelades in med diktafon, och gemensamt för samtliga har varit ett omfattande efterarbete; vid de tillfällen bägge författare medverkat har den nyss genomförda intervjun diskuterats för att jämföra intryck och uppfattningar. Hjälpsamma anteckningar har även förts i samband med detta. I de tre fall intervjuer gjorts med en av författarna har ljudinspelningen av intervjun genomlyssnats tillsammans, varpå samma typ av diskussion och anteckningar som ovan förts. Ljudinspelningarna har sedan transkriberats för vidare bearbetning och analys.

Slutligen vill vi här påpeka att samtliga respondenter innan intervjuens början erbjöds anonymitet (Ekström & Larsson 2007:71–72). Hade någon av dem begärt detta hade samtliga namn fingerats eller bytts ut mot ett kodnamn, men då ingen av respondenterna visade intresse för detta har ingen information anonymiserats.

Intervjupersoner

Vi presenterar här kort samtliga respondenter; först de italienska respondenterna, sedan de svenska. De listas alfabetiskt inom grupperna. (Se även bilaga 2 för en överblick av samtliga respondenter.)

Antonella är italienska, och har bott i Sverige sedan 2007 vilket vid intervjuens genomförande var precis två års tid. Hon kom till Sverige 22 år gammal, och arbetar i servicebranschen, på restaurang. Hon har liknande arbetserfarenhet, okvalificerad, i sitt hemland Italien.

Carlo är utbildad farmaceut, och har bott i Sverige under fem års tid. Han är i denna uppsats kategoriserad som kvalificerad anställd.

Fabio har bott i Sverige i cirka ett och ett halvt år. Han är utbildad organist, vilket han också

arbetar som i Sverige. Då organist inte är ett betalt yrke i Italien har han annorlunda arbetslivserfarenhet i sitt hemland, men räknas på grunder av sitt svenska yrke som kvalificerad anställd.

Francesco är också han räknad som kvalificerad anställd. Han arbetar som biomedicinsk ingenjör, och arbetar med att ta fram nya lösningar för logistik inom sjukvården i Sverige. Francesco flyttade från Italien till Sverige för tre år sedan.

Luca äger och driver en restaurang i Sverige, vilket han gjort sedan en tid efter sin flytt från Italien för två år sedan; därmed innehar han en chefsposition.

Giovanni har bott i Sverige sedan han och hans svenska fru flyttade till Sverige från Italien för 19 år sedan. Merparten av den tiden har Giovanni drivit egen verksamhet, vilket bland annat innefattar en restaurang, catering och författande. Han håller en chefsposition.

Paola flyttade till Sverige 1992. Hon arbetar på Italienska Handelskammaren i Stockholm, där hon är projektansvarig och innehar en chefsposition.

Anna har bott i Italien under sammanlagt 10 års tid. Hon arbetade bland annat som reseledare i Italien, vilket är en kvalificerad anställning.

Cecilia bodde i Italien i 8 år, där hon höll en rad olika yrken. Då merparten av dessa var att jämställa med en okvalificerad yrkesanställning har hon räknats i den kategorin.

Christina är den respondent med längst erfarenhet av värdkulturen, med sina 25 år spenderade i Italien. Hon drev i Italien en ridskola, varför hon setts som att stå i chefsposition.

David bodde i Italien under cirka ett och ett halvt år. Efter inledande studier i landet arbetade han sedan under ett år inom restaurangbranschen, och som butiksförsäljare. Vi har ansett båda yrken vara okvalificerade anställningar.

Kajsa arbetade som översättare och undervisare i engelska under ett års tid i Italien. Kvalificerad anställd.

Maria har spenderat sex år i Italien, där hon arbetat inom flera olika branscher i olika städer. Det är hennes erfarenhet som kontakt mellan den italienska fabrik hon arbetade på och den tyska marknaden, samt extra uppgifter som översättare då svenska affärsmän kom på besök, som gör att vi ser henne som kvalificerad anställd.

Ulrika arbetade med diverse okvalificerade arbeten i Italien under sina tre år i landet, däribland som butiksbiträde.

Analysmetod

Transkriptionerna har sedan bearbetats genom att samtliga frågor och tillhörande svar klipptes ut, varpå dessa placerades i olika kategorier vi skapat under insamlingens gång, via såväl primär- som sekundärdata. Dessa tematiseringar var till en början breda och inkluderande, och förfinades under analysens gång till att inkludera alltmer specifika underkategorier. Denna analysmetod gav oss en lättillgänglig överblick av den empiri vi samlat in och skänker en hög grad av validitet till undersökningen (Østbye et al 2004, 40-41).

Metodkritik

Vårt urval av respondenter, trots att vi upplever det ha fungerat väl, är inte det enda sättet man skulle kunna göra urvalet på. En annan lösning vore att öka antalet respondenter för att på så vis ge större demografisk spridning och öka chanserna att diverse subkulturer också representeras; ytterligare en annan att specificera ännu fler variabler för att få fram ett specifikt urval av populationen man tror är representativt, exempelvis sorterat på anställda hos ett visst företag som i Hofstedes undersökning. Det ska dock noteras att dessa urvalsmetoder är tids- och resurskrävande, varför de inte nödvändigtvis är applicerbara på en uppsats av denna storleksrang.

Den slutgiltiga könsfördelningen är relativt välbalanserad totalt sett, och består av åtta kvinnor (sex svenskor; två italienskor) och sex män (en svensk; fem italienare). Det vore idealt om man uppnått helt jämn könsfördelning även inom grupperna, då detta potentiellt kunnat ge undersökningens urval än mer balans. Vi vill även framhålla skillnaden som uppstått mellan grupperna då de italienska intervjupersonerna fortfarande bor i Sverige, medan de svenska respondenterna flyttat hem från Italien och nu åter bor i Sverige.

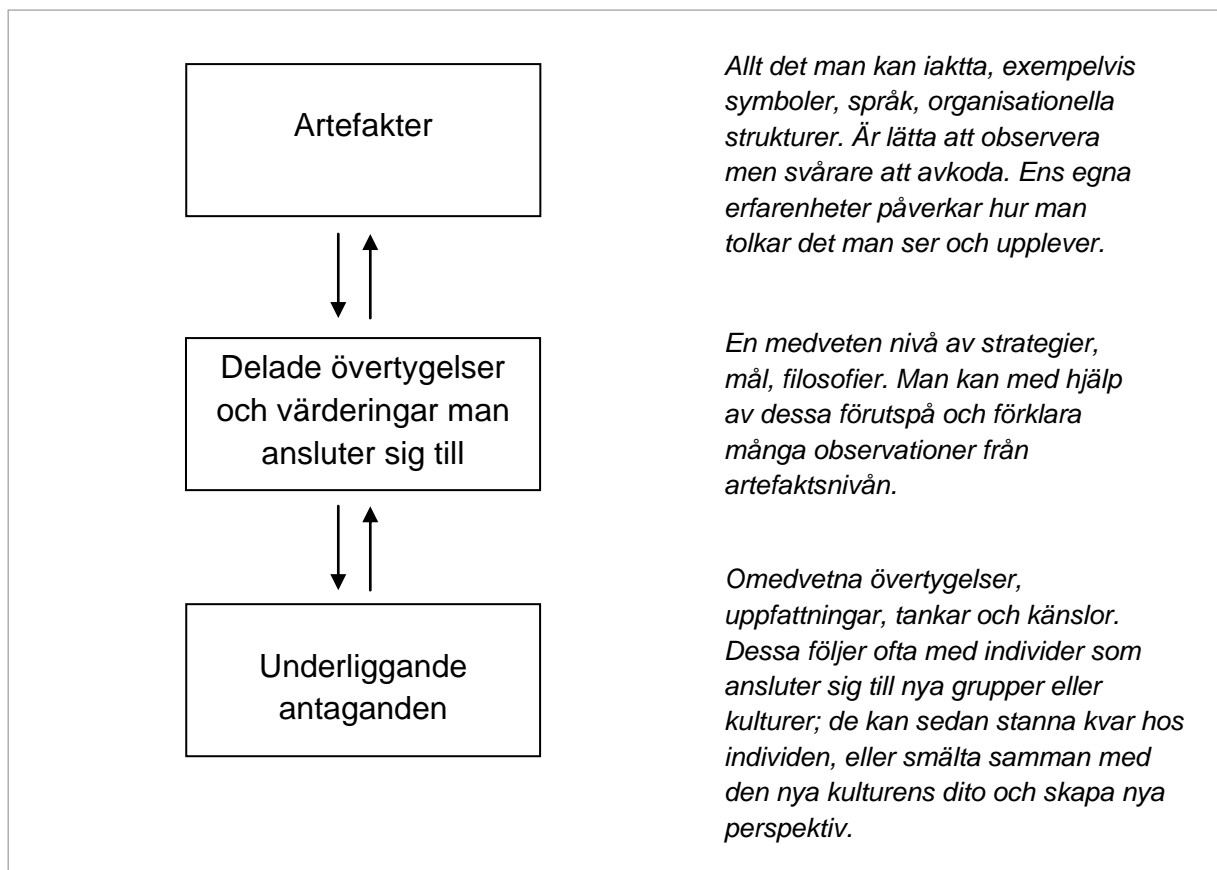
Även vår egen kulturella bakgrund, den svenska, är värd att reflektera över. Vi har dock hela tiden varit medvetna om detta, och försökt att inte låta det spela en roll i arbetet. Genom att ställa samma typ av frågor till båda grupper av respondenter har vi inte tagit något för givet kring den svenska kulturen, utan sökt samma typ av information oavsett vilken

kultur och vilken respondent vi pratat med. Slutligen är det rimligt att anta att om vi vid insamlingsarbetets början besuttit mer omfattande erfarenhet sedan tidigare av att genomföra intervjuer, hade detta eventuellt kunnat spela en positiv roll för kvaliteten på dessa.

3. Teori

Kultur och dess beståndsdelar

Problematiken inherent i den interkulturella kommunikationen förutsätter en definition av begreppet kultur. Det finns ett stort antal sådana definitioner, och de har alla egna implikationer. Den definition vi arbetat utefter i samband med denna uppsats antar en syn på kultur som något vilket kan delas in i flera olika nivåer (se figur 1). Dessa nivåer är till olika grader synliga och observerbara, och sträcker sig från det ytliga (konkreta, noterbara uttryck) till det dolda (omedvetna, grundläggande antaganden vilka tas för givet; avvikande från dessa är i det närmaste otänkbara).



Figur 1: Nivåer av kultur (Schein, 2004:26)

De ytliga nivåerna, det vill säga de kulturella artefakterna, är allt det som vi ser, hör eller känner i en annan kultur eller grupp. Exempelvis inkluderar det språk, stilar av olika slag (klädes-, tilltals-, känslouttrycksstil), ritualer, ceremonier samt vilka historier och myter som

cirkulerar. Även det beteende en kulturs medlemmar uppvisar är därför en artefakt, då det är något vi kan se och observera. Artefakter är med andra ord lätta att observera, men betydligt svårare att analysera. Schein illustrerar med ett exempel: de antika egyptierna och Mayaindianerna var två kulturer vilka båda byggde pyramider, detta är lätt att observera. Men pyramiderna hade en annan betydelse och mening i de två kulturerna. Vi kan alltså observera det ytliga faktum att båda kulturer ägnade sig åt en viss typ av arkitektur, men det är inte på långa vägar tillräckligt för oss att få förståelse för vilka underliggande antaganden de representerar. Dessa underliggande antaganden, vilka ligger dolda och inte är direkt observerbara, är så pass starkt inpräntade i en kulturs medlemmar att avvikande från dem upplevs som udda. Det kan vara grundläggande uppfattningar om hur saker och ting fungerar, eller hur något bör göras, vilka tillsammans bildar en mental karta efter vilken vi navigerar. En grupp som inte delar åtminstone några sådana grundläggande antaganden kan inte påstås dela samma kultur; de är då inte längre en grupp, utan en samling människor (Schein, 2004:87–88). I sin avhandling från 2010 använder Inger Larsson ett liknande perspektiv, och poängterar samtidigt kulturernas ständiga förändring i takt med att den förnyas och omförhandlas av sina medlemmar. Denna aspekt av kulturer, dess förändringar, får senare i denna uppsats en central roll och behandlas nedan.

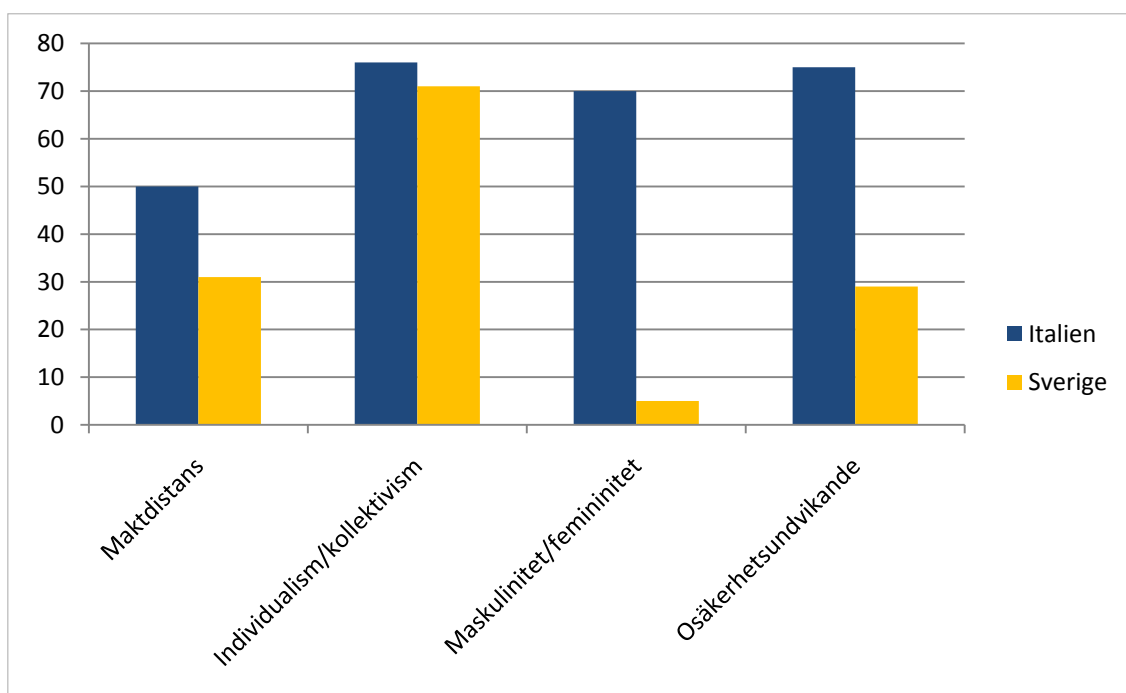
Ovan beskrivs hur kultur kan delas in i olika nivåer, men vi anser det hjälpligt att även inkludera information om vilka uttryck kultur tar i de två för uppsatsen centrala exemplen, den svenska och italienska kulturen. För detta har vi använt oss av Geert Hofstedes arbete och undersökningar, vilken berättar för oss om hur den svenska och italienska kulturen förhåller sig till varandra. Hofstede genomförde på 1960- och 1970-talen en omfattande antropologisk studie, vari han samlade in över 166,000 enkätsvar från anställda från 72 olika länder, vilka jobbade inom ett och samma multinationella företag, IBM. Undersökningen har sedan publicerats, senast i boken *Culture's Consequences* (Hofstede 2001). I den förklarar Hofstede utvecklingen och betydelsen av fyra dimensioner av kultur, vari han omarbetat de svar han erhållit och kunnat placera in deltagarnas hemländer i index för varje dimension:

- Maktdistans – mäter toleransen i en kultur för ojämlikhet. Vid ett högt indexpoäng är en underordnad i högre grad beroende av sin överordnade och har svårt att säga emot, eller klaga på denne, än vid ett lågt indexpoäng. Då är istället den underordnade mindre beroende av sin överordnade, och förhållanden mer jämställda.
- Kollektivism och individualism – mäter huruvida en kultur är kollektivistisk, där gruppens intresse är viktigare än individens, eller om den tvärtom är individualistisk.

Det ska inte misstas för att ha samma konnotationer termerna har inom politik, utan berättar om till vilken påverkan grupper i samhället har, eller hur självständiga dess medlemmar är.

- Maskulinitet och femininitet – anger vilka mål och egenskaper som uppskattas i en kultur. En feministisk kultur värdesätter högt blygsamhet, ödmjukhet, ömsinnet hos båda könen, och anser relationer viktiga. Dessa egenskaper delas av både kvinnor och män, och könsrollerna är relativt flytande. Inte heller här ska termerna tolkas bokstavligen, då de inte rör köns- eller genusfrågor.
- Osäkerhetsundvikande – den utsträckning i vilken en kulturs medlemmar upplever sig hotade av okända situationer. Kulturer med högt osäkerhetsundvikande tenderar konstruera skrivna såväl som oskrivna regler för att hantera denna osäkerhet, och minimera dubbeltydighet och ångest (vilket ej ska förväxlas med *rädsla*, eller undvikande av *risker*). Medlemmar av kulturer med högt osäkerhetsundvikande tenderar att utåt visa känslor till en större utsträckning än de tillhörande en kultur med lågt osäkerhetsundvikande.

En femte dimension, långtidsorientering, har utvecklats efter och fristående från de fyra ovan nämnda via sekundärdata vilken sedan applicerats på en handfull länder i den ursprungliga IBM-studien. Då Italien inte är ett av de 23 länder som inkluderats i dimensionen är denna inte en del av denna uppsats, med motiveringen att inga uppgifter finns att tillgå (Hofstede 2001:351).



Figur 2: Hofstedes dimensioner av den italienska och svenska kulturen

Genom dessa dimensioner ges en överskådlig bild av hur den svenska och italienska kulturen förhåller sig till varandra. De ska med andra ord inte avläsas som absoluta placeringar, utan endast som en visualisering av inbördes förhållanden dem emellan (Hofstede 2001:35).

Hofstedes forskning är vida publicerad och citerad, och ett mycket stort antal senare uppkomna teorier kring interkulturell kommunikation förhåller sig på något vis till Hofstedes kulturella dimensioner. Då Hofstedes teori är deskriptiv har vi främst använt oss av den för att skapa en förförståelse för vilka egenskaper som karakteriserar de två kulturer vilka studerats. Den har utöver att ha gett upphov åt nya frågeställningar i intervjuguiden och fungerat som utgångspunkt för funderingar och diskussioner, även som sekundärdata spelat en roll i analysen av empirin, och ligger till grund för dispositionen i det avsnittet av uppsatsen.

Det ska dock påpekas att det inte går att dra direkta likhetstecken mellan nationalitet och kultur. Nationsgränser som sådana är relativt arbiträra och inte en reflektion av en och samma homogena kulturs geografiska hemvist. Således finns det även inom nationsgränser kulturella skillnader och ett medvetande om dessa nationella begränsningar under arbetets gång har därför varit viktigt.

Hofstedes undersökning hjälper oss notera flera av de kulturella skillnader som finns, men den har brister och tillkortakommanden som gör att den ensam inte kan hjälpa oss svara på frågeställningen. Med detta menar vi framför allt att teorin saknar analysverktyg för att adekvat belysa den faktiska kommunikationen som förs mellan medlemmar av olika kulturer. William Gudykunst (1997:341) menar att forskning såsom Hofstedes antyder att kultur har ett direkt inflytande på kommunikation, men att en full förståelse för interkulturell kommunikation endast kan nås genom att studera även på mikronivå. Vi har därför valt att använda oss av Gudykunsts teori om hanterande av osäkerhet av ängslan för att djupare kunna analysera de praktiska implikationerna av kommunikation med främlingar från en annan kultur och förklara varför den lyckas eller misslyckas. Teorin kommer att bidra med förståelse och insikter för vad som händer på mikronivån, och vad som påverkar den anpassning som alltid sker vid interaktion med medlemmar från en annan kultur, eller en mer eller mindre permanent vistelse i en annan kultur.

Hantering av osäkerhet och ängslan

Aspekter av Hofstedes forskning återfinns i Gudykunst och Kims teori om hantering av ängslan och osäkerhet (2005), specifikt har de i utvecklandet av teorin utgått från Hofstedes dimension för osäkerhetsundvikande. Teorin använder också de dimensioner Hofstede funnit i sin forskning, vilket skänker teorierna en hög grad av kompatibilitet och användbarhet tillsammans. Teorin utgår från att oberoende anledningarna till att vi kommunicerar med andra, eller när vi befinner oss i ovana situationer, upplever vi alltid ett visst mått av osäkerhet och ängslan i samband med detta. Bakom osäkerheten finner man ”oförmågan att förutse eller förklara andras beteende, känslor, attityder eller värderingar” (Berger & Calabrese 1975, Gudykunst & Kim 1997:14). Ängslan innebär å sin sida ett känslomässigt tillstånd av oro för konsekvenserna av ett misslyckat interagerande. Hur stark denna osäkerhet är skiljer sig åt mellan individer, kulturer samt från tillfälle till tillfälle; dessutom kan olika kulturer ha olika syn på osäkerhet (exempelvis som något positivt eller negativt). Men osäkerheten utgör ändå en konstant närvaro i interaktionen, och det finns en övre och en nedre gräns av osäkerhet vilka man måste hålla sig inom för att kunna kommunicera effektivt.

Passerar graden av osäkerhet den övre gränsen känner man sig för obekvämt att interagera då man inte hyser några förhoppningar om att kunna tolka och förutse främlingars mening och beteende. Detta kan leda till att rädslan för osäkerhet tar överhand, och till slut kan interaktion helt och hållet undvikas. Vid en för låg grad av osäkerhet blir problemet istället det omvända: man känner sig för självsäker på sin förmåga att tolka och förutse beteende, och ser inte det som en tillräckligt stark möjlighet eller risk att man själv kan misstolka och missförstå. Dessutom tappar man på grund av denna överskattning av sin egen förmåga motivationen att ens vilja interagera; ”en hög grad av förutsägbarhet associeras ofta med leda” (Gudykunst & Kim, 1997:33). Befinner man sig inom gränserna för de två nivåerna kan man kommunicera som allra effektivast, då man har tillräckligt förtroende i den egna förmågan att tolka andra, men kan fortfarande notera när missförstånd kan uppstå. Undvikande av osäkerhet och ängslan kan även utvecklas till en ond cirkel: när osäkerheten och passerat den övre gränsen för effektiv kommunikation dominerar denna ängsla. I de fall interaktion uppstår och inte undviks helt och hållet, avslutas den så fort som möjligt. Det får konsekvensen att uppfattningen om en själv som kommunikator är som en dålig sådan, och denna självbild motverkar framtida interaktioner vilka hade kunnat hjälpa förbättra kunskaperna i att kommunicera (Schlenker & Leary, 1982; Gudykunst, 2005:288).

Anpassning till nya kommunikationssystem: med assimilering som mål

Tagna var för sig kan kritik väckas mot de två hittills presenterade teorierna (Hofstede, 2001; Gudykunst, 2005) för att alltför nära omfamna holism respektive atomism. Hofstedes deskriptiva teori om de kulturella skillnader som finns länder emellan kan tydas som att argumentera för att det är just kulturen som är den avgörande variabeln för hur människor agerar beroende på dess hemkultur. Gudykunts teori om hanterande av osäkerhet och ångslan antyder å sin sida ett något atomistiskt perspektiv, då det är individens egna hanterande av denna osäkerhet vilken till slut styr hur dennes interagerande med främlingar från en annan kultur kommer att gå. Enligt holismen är det överordnade system vilka bestämmer hur dess medlemmar beter sig och agerar, medan atomismen framhåller att enheter som stater och familjer, eller en nations kultur, är ett resultat av dess individuella medlemmars ageranden. Genom att kombinera dessa två hoppas vi uppnå den triangulering Fay (1996) förespråkar mellan de två synsätten, då inget av dem självständigt förmår att fullgott förklara ämnen som kultur och interkulturell kommunikation. Fay föreslår en syn på kultur som något vilket har ett visst inflytande på dess medlemmar, vilka förhandlar och anpassar denna kultur i ständigt pågående processer av beslagtagande. I linje med detta anser vi det vara av vikt att i vårt teoretiska ramverk även inkludera en teori som kan hantera denna förhandling och anpassning. En annan benämning vore meningsskapande, som i hur mening skapas mellan två parter och hur förståelse kan uppnås. För detta ändamål använder vi oss med fördel av Kims integrativa teori om kommunikation och korskulturell anpassning (2001).

Kims teori antar såväl ett makro- som mikroperspektiv på interkulturell kommunikation och anpassning, vilket är en aspekt som vi också använt oss av genomgående under arbetet med uppsatsen, och som nämnt ovan även rekommenderas av Fay (1996). Kim (2001) menar att bara genom att titta på både makronivån (exempelvis kulturella mönster och värderingar) och mikronivån (exempelvis individers egna preferenser för hanterande av osäkerhet och ångslan) kan man få full förståelse för anpassningsprocessen i samband med interkulturella möten. Teorin motsätter sig därmed en vanligare syn på interkulturell anpassning där holistiska och atomistiska förklaringar placeras i en dikotomi, och förespråkar istället att se på förhållandet dem emellan som olika nivåer vilka interagerar med varandra på flera olika, komplexa vis (Kim 2001).

En central aspekt i all interkulturell anpassning, menar Kim (2001), är ”*acculturation*” (kan även kallas återsocialisering) och ”*deculturation*” (kan även kallas avsocialisering). Det

är den process genom vilken individen antar några av värdkulturens aspekter och manér i olika områden, framförallt de med direkt relevans för den dagliga interaktionen med en värdkulturs medlemmar, samtidigt som preexisterande sådana från den egna kulturen sätts åt sidan och marginaliseras. Denna process, av Kim kallad en ”intern transformering”, sker annorlunda i olika kulturer och hos olika individer, och kan vara mer eller mindre stark i antingen åter- eller avsocialisering, vilket producerar annorlunda resultat, vilket kan spåras till såväl makro- som mikronivån. Processen av åter- och avsocialisering leder slutligen till assimilation, av Kim definierat som ett stadium av högsta möjliga återsocialisering (*acculturation*) i värdkulturen och avsocialisering (*deculturation*) som är teoretiskt möjligt; en individ som når detta stadium är så gott som komplett anpassad till sin värdkultur, både vad gäller ytligare manifestationer – artefakter – och underliggande antaganden. Fullständig assimilation är ovanlig, menar Kim, och istället bör processen placeras i ett kontinuum där assimilation representerar den yttersta punkten och slutmålet i en livslång process.

Kim (2001) skriver att det nästan uteslutande åligger främlingen, som hon benämner alla de individer som uppehåller sig i en annan kultur än sin egen, att anpassa sig till den dominanta värdkulturen. Dels för att en ensam individs möjlighet att förändra sin värdkultur är i det närmaste obefintlig, men också för att denna individ utsätts för omfattande medvetet och omedvetet inflytande; bland annat pekats ut som en viktig faktor den institutionella legitimeringen av den nya identiteten som just ett sådant inflytande vilket påverkar individer att anpassa sig till sin omgivning (Kim 2001). Anpassningen skapar oundvikligen stress hos individen, då viljan att hålla fast vid gamla traditioner, manér och den ursprungliga identiteten står i konflikt med viljan att för att uppnå harmoni med sin nya omgivning hitta nya, mer accepterade sätt att bete och föra sig. Stressen som uppstår i den konflikten kan få individen att uppleva anpassningssvårigheter, och är av naturliga förklaringar starkast i den inledande fasen av anpassningsprocessen. Kim (2001) skriver att det är just denna stress och känslan av obehag av att inte passa in vilken motiverar individer till att söka lära sig och anpassa sig efter kutym på den plats man befinner sig.

I formuleringen av sin teori gör Kim antagandet att ”en individs anpassning till en bestämd kulturell miljö sker i, och genom, kommunikation” (Kim, 2001:36). Då allt en individ förtar sig kommunicerar något till omvärlden (Watzlawick, Beavin & Jackson, 1967) menar Kim att så länge man bor i och engagerar sig i kontakt med en annan kulturell omgivning än sin ursprungliga, sker anpassning hela tiden genom de för all kommunikation grundläggande aktiviteterna kodning och avkodning av meddelanden. Det är enligt Kim i denna förhandling och givande-och-tagande av kommunikation som anpassning sker, vilket i

sin tur leder till en förhandling av den kulturella identiteten hos individer. Detta anser vi binda samman uppsatsens teoretiska referensram väl, och teorin skänker uppsatsen ett verktyg med vilket vi bättre kan förstå hur och varför respondenterna anpassat sig som de gjort.

4. Empiri och analys

I detta kapitel analyserar vi vår empiri med de i föregående avsnitt beskrivna teorierna som verktyg. Vi har för disponeringen lånat inspiration av Hofstedes fyra kulturella dimensioner, vilka disponeringens struktur till viss del bygger på.

Osäkerhetsundvikande

Behovet för att undvika och hantera osäkerhet menar Hofstede kan ta sitt uttryck i ritualer av olika slag, exempelvis religiösa och statsceremonier eller familjeritualer. Han kommenterar att åtgärder eller ritualer vilka personer i länder med lågt osäkerhetsundvikande kan tycka är naiva och ineffektiva inte för det bör ses på som irrationella. Men huruvida det faktiskt har den önskade effekten eller inte är oväsentligt; det som är av vikt är att dessa åtgärder och ritualer ger känslan av struktur och hanterbarhet, därmed är de också funktionella (Hofstede 2001:147–148). Vi vill framhålla denna syn som överensstämmande och kompletterande Fays syn på rationalism (1996), där det anses vara korrekt att utgå från att andras agerande är rationellt, även i de fall en utomstående inte direkt kan notera det rationella i ett visst beteende.

Osäkerhetsundvikande är för Hofstede en dimension vilken mäter toleransen, eller intoleransen, för tvetydighet i samhällen, och definieras som ”till vilken utsträckning en kulturs medlemmar känner sig hotade av osäkra och okända situationer” (Hofstede 2001, 161). Osäkerhetsundvikande ska enligt Hofstede inte misstas vara detsamma som undvikande av risker, utan snarare som ett grundläggande mänskligt fenomen att osäkerhet uppstår inför framtida utvecklingar. Denna är inte nödvändigtvis negativ – en reaktion kan vara uttryck för hopp – men reflekterar osäkerheten det okända för med sig. För att hantera denna osäkerhet använder människan sig av olika tillgångar: skrivna eller oskrivna regler, lagar, teknologi, religion (Hofstede 2001:145–147). Användandet och förekomsten av dessa varierar mellan kulturer, allteftersom de uppvisar en hög respektive låg grad av osäkerhetsundvikande. Som antyds tenderar en kultur med högt osäkerhetsundvikande att dra sig för situationer laddade med otydlighet, medan kulturer med en låg grad uppvisar en lägre angelägenhet i olika situationer. Hofstede exemplifierar genom att skriva att i en kultur med högt osäkerhetsundvikande kan större risker tas för att en situations tvetydighet ska upphöra,

medan de med en låg grad i större utsträckning accepterar dessa situationer och sällan aktivt försöker att förändra dem (2001:148).

Sverige placerar sig i denna dimension väldigt långt ner, som 49:e land av 53 med 29 indexpoäng, medan Italiens 75 indexpoäng placerar landet i ett slags övre mellanskikt på 23:e plats. Sverige uppvisar med andra ord en lägre grad av osäkerhetsundvikande än Italien (Hofstede 2001:151). Då osäkerhetsundvikande även manifesteras i synen på emotionella uttryck, kan det enligt Hofstedes fynd därmed sägas att man i Sverige inte förväntas ge uttryck för sina känslor, vare sig glädjande eller aggressiva, medan det i Italien är mer normalt med uttryck och utlopp för dessa känslor. Detta förklaras genom att en högre grad av osäkerhet leder till ökad stress, och därmed ett ökat behov av att kunna ventilera denna stress. Detta görs lättast genom att öppet visa känslor, vilket samhället tillåter och accepterar mer än i länder men ett lågt osäkerhetsundvikande. I dessa senare samhällen förväntas känslor kontrolleras och hållas privat (Hofstede 2001:159–160).

Anna berättar under intervjun om hennes initiala tid av socialiseringsförsök i Italien, och beskriver hur hon till en början inte kunde få kontakt med några andra unga kvinnor. Efter en period då det upplevdes jobbigt upptäckte hon efter olika försök de korrekta koderna och tillvägagångssätten för att kommunicera och socialisera med andra tjejer i samma åldersgrupp. Detta är en god representation för Gudykunsts teori om hanterande av ängslan och osäkerhet: i takt med att Annas försök till kommunikation och socialisering inte utföll lyckade steg hennes ängslan, och situationen upplevdes jobbig. Hennes ängslan och osäkerhet passerade dock aldrig den övre nivån då rädslan för misslyckande är för stor och man slutar att försöka, istället motiverade hennes tidigare misslyckande henne att testa andra sätt. Till slut upptäckte hon det rätta tillvägagångssättet, och upplevde en vändning i anpassningsprocessen:

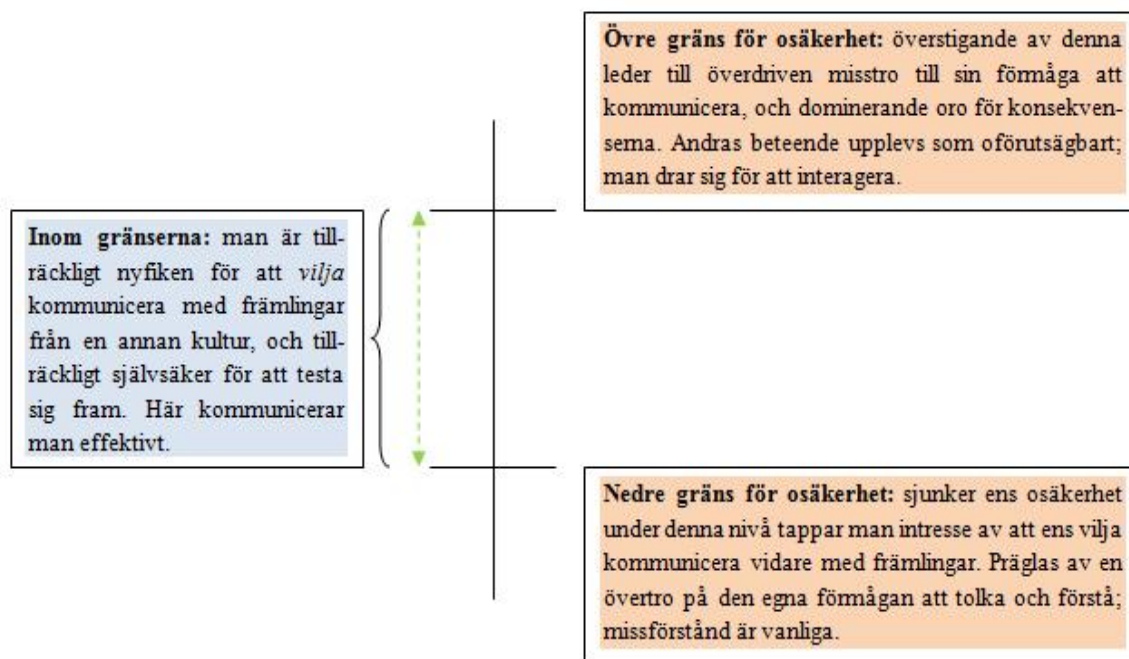
Man fick känna sig väldigt obekvämt till mods tills man tänkte 'jamen om jag testar så här då' (Anna).

Vi ser i Annas observerande av de koder som var acceptabla i värdkulturen, och hennes villighet att sedan applicera dem, ett talande exempel för en medvetenhet och öppenhet vilken kan vara en viktig tillgång för en effektiv kommunikation med främlingar i värdkulturen (Gudykunst 2005:289–290; 2005:304). Att vara öppen för intryck samt medveten och observant kan berätta mycket om de i värdkulturen rådande kutymerna, och ge en individ insikt i hur man kommunicerar där; det är detta vi anser att Anna gjort i exemplet ovan.

Som kontrast till Annas framgångsrika kontrollerande av sin osäkerhet finner vi David. I sin intervju berättade han om en liknande period av acklimatisering på sin första arbetsplats i Italien. David uppgav att hans kollegor agerade på ett mer auktoritärt sätt än vad han varit van vid på svenska arbetsplatser, och att han mottog fler verbala tillrättavisanden. I detta fall hade det dock inte samma konsekvenser som i Annas fall; enligt honom själv drog David sig inåt och blev osäker på kollegornas bemötande, vilket fungerade hämmande. I detta fall steg ängslan och osäkerheten således över den högre gränsen för effektivitet, och till slut undveks de situationer han inte upplevde att han kunde hantera; Davids ängslan kom att dominera hans tänkande och agerande (Gudykunst 2005, 421-422).

Även Fabio gav uttryck för erfarenheter av sin acklimatisering till den svenska kulturen vilka vi anser tyda på en för hög grad av osäkerhet. Han berättade om då han försökte lära sig det svenska språket, men inte fick tillräckligt mycket positiv respons för att vilja fortsätta; hans arbets- och lägenhetskamrater hade inte tålamod att konversera med honom på en mindre bra svenska, och meddelade honom att det tog för mycket energi, så att de därför borde samtala på det gemensamma språket engelska istället. Detta mottog Fabio som ett implicit fördömande av hans dittills ansträngningar, och hans oro inför framtida interaktioner på svenska kom därefter att dominera hans agerande; han gav i samband med detta upp sina försök att alls lära sig svenska. Vi menar att detta är ett bra exempel på Gudykunts onda spiral, då oron för en negativ utvärdering av värdkulturens medlemmar (Gudykunst 2005:288; 2005:423) fick utgången att de färdigheter som är nödvändiga för att kommunicera och interagera på svenska inte anskaffades av Fabio. Hans självbild kom då att präglas av en undermålighet som kommunikatör, vilket i förlängningen lett till ovilja att delta i interaktioner (Gudykunst 2005:288).

I figur 3 på nästföljande sida återfinns en visuell representation av de högre och lägre nivåerna av osäkerhet Gudykunst menar måste hanteras för att effektivt kommunicera i en främmande kultur. Från citaten återgivna ovan kan vi dra slutsatsen att Anna hela tiden förblev inom gränsvärdena vilket lade grunden för en fruktbar kommunikation, medan Davids och Fabios osäkerhet översteg den övre gränsen, och de inte upplevde samma framgång.



Figur 3: Visuell representation av Gudykunstns teori om hanterande av osäkerhet och ängslan.

Konflikter och att tala klartext

Det Hofstede (2001:148) kallar något av en paradox—att man i samhällen med högt osäkerhetsundvikande aktivt söker reda klarhet i en situation genom att ägna sig åt riskfyllt agerande—noterar vi också i empirin. På temat konflikthantering har vi funnit flera egenskaper vilka står att känna igen i detta beteende, och flera av intervjupersonerna uttrycker en större klarhet i budskap som förmedlas i den interpersonella kommunikation som sker i den italienska kulturen jämfört med den svenska: Paola beskriver hur hon bland sina svenska kollegor ansetts vara stundtals konfronterande, medan hon själv upplevt det som att hon snarare varit väldigt rak i sin kommunikation. Denna erfarenhet delas i mycket av Francesco, som beklagar att hans medarbetare i Sverige lägger stor vikt vid att vara snälla och inte såra någon, även då det direkt hindrar deras budskap från att kommuniceras på ett riktigt vis:

De har andra sätt att säga det, de vill vara snälla och det kan man inte alltid vara, ibland måste man skrika till lite. Annars vet jag inte om man försöker vara snäll eller om man verkligen tycker som jag. Och ibland har jag varit tvungen att säga att 'jag vill att du pratar klartext med mig' (Francesco).

Detta är en uppfattning som är återkommande i empirin, och en större del av respondenterna gjorde liknande reflektioner. Både Anna och Giovanni gör snarlika reflektioner kring konflikter vilket tyder på en separation mellan person och meningsskiljaktighet:

Den [konflikthanteringen] är nog bättre i Italien tror jag, just det här som jag sa; öppenheten och att det inte är så dramatiskt. Här [i Sverige] kan man nästan bryta ihop och inte vilja gå till jobbet igen för att nån har sagt att 'det här var inte bra'. ... Och eftersom det alltid finns diskussioner, polemik, på gång så går man vidare till nästa. Man kan kritisera en egenskap eller något någon har gjort utan att man behöver ta det hårt. ... Där är det lättare att se både bra och dåligt, man kan vara ovänner i en aspekt, men man kan fortfarande vara vänner i en annan. Det finns en större öppenhet för bra och dåligt, en dualism (Anna).

Giovannis erfarenheter är lika de Anna beskrivit i citatet ovan, och han tror att man i Sverige hellre hoppar över en konfrontation än att ta den, just för att det upplevs så personligt:

I Italien kan vi skicka någon åt helvetet, men sen två minuter senare är det löst och vi är vänner igen (Giovanni).

Kollektivism och individualism

De skillnader empirin visar mellan ett italienskt vis och ett svenskt vis att hantera konflikter är inte konsekvent med Hofstedes undersökning, vilken placerar Sverige och Italien inom två indexpoäng från varandra i dimensionen individualism och kollektivism. Detta får sägas vara en förnimbar skillnad. De annorlunda sätten att ta sig an och hantera konflikter intervjupersonerna pekat ut mellan den svenska och italienska kulturen kan utan kännedom om dem få konsekvenser för kommunikationen i en viss situation, och i ett längre perspektiv kan det även få konsekvenser för anpassnings- och aklimatiseringsprocessen som sådan. Att känna till dessa avvikande syner kan eventuellt bidra till att osäkerheten och ängslan som normalt skulle kunna upplevas i en sådan konfronterande situation inte stiger alltför högt, vilket i sin tur skulle kunna få konsekvenser även för framtida interagerande (Gudykunst 2005:288–289).

Hofstedes studie antyder att medgörlighet, tendensen att vilja behaga, återfinns betydligt oftare i kulturer med låg individualitet (Hofstede, 2001:224–225). Sveriges och Italiens snarlika placering i denna dimension reflekterar två relativt individualistiska kulturer, och några större skillnader bör därmed inte finnas i medgörlighet. Men vår insamlade empiri

antyder en viss skillnad; flera av de italienska respondenterna har beskrivit interaktioner med personer i den svenska värdkulturen där dessa svarat ja, även om det inte också betydde ja. Ett målande exempel är Fabio, som berättade om flera gånger då han frågat svenskar om saker, till exempel en tjänst eller ett förslag på att träffas för att dricka kaffe, och att de vid tillfrågningstillfället svarat ”ja”. När det sedan blev dags för det överenskomna mötet dök personerna dock inte upp. Fabio trodde att detta berodde på att man ville vara artig när frågan ställdes, men uttryckte en förbryllning till varför det ansågs vara mer artig än att sedan inte dyka upp eller höra av sig till honom. Detta tolkar vi som ett uttryck för den medgörlighet Hofstede (2001, 224-225) menar är en indikation på en kollektivistisk kultur, och noterar därmed något av en diskrepans mellan primär- och sekundärdata.

Något annat som skiljer sig mellan de olika kulturerna, vad gäller individualitet, verkar vara hur, och varför man vill arbeta. Francesco tyckte att svenskar var bättre på att arbeta i grupp och vara kreativa tillsammans, att de blev sporrade av att jobba i grupp, medan italienare bara arbetade i grupp om de måste, och generellt var mer tävlingsinriktade. Många uttryckte en syn om att svenskar hade en annan syn på varför man arbetade. Framförallt de italienska respondenterna tyckte att svenskarna gjorde det de skulle, men inte så mycket mer, eftersom de ville hem till sina familjer. Man menade att i Italien finns inte samma förhållande till arbetet och chefen, vilket gör att man inte kan säga nej till arbete bara för att man inte vill, och skulle heller inte komma på tanken att göra det.

Maskulinitet och femininitet

Den kulturella dimension där Italien och Sverige uppvisar störst skillnader gentemot varandra är maskulinitet och femininitet. Detta återspeglas i empirin, då intervjupersonerna gav varierande exempel på erfarenheter vi tolkar återfinnas i Hofstedes definition av maskulina respektive feminina samhällen. Ett uttryck dessa skillnader kan ta sig är de annorlunda sätten att i skola och på arbete kommunicera dåligt eller väl utfört arbete. Maskulina kulturer uppmuntrar öppen kritik eller lovsång av elevers och arbetares insatser, medan samma saker i en feminin kultur meddelas privat, avskilt. Anna uttrycker sig så här angående just erkännande av prestationer:

Bara en sådan sak som i skolan, så är det ju lite mer här [i Sverige] med poäng och betyg och så att det är hemligt vad man får för resultat och man delar ut lite i smyg och

ingen får liksom blir ledsen. Och där [i Italien] är väl det allra vanligaste att förhör är inför alla i klassen, men det är ju både bra och dåligt. Jag menar, alla vet vem som är dålig på matte och det vet vi ju egentligen här också, men vi lindar in det lite mer. Men där är det ju verkligen rakt på sak. Och klarar man inte året går man om, fast å andra sidan slipper man ju vara efter då, vara sämst. Så det som kan se hårt ut har också positiva sidor tycker jag, att gå rakt på det. Kommentarer ger man liksom inför hela klassen, men sen när man går ut på rast är det liksom avklarat, inget 'vad fick du, vad fick du?'. Ingen smyger undan, det är ventilerat. Det kan upplevas som tufft, men alla vet ju var man har varandra (Anna).

Detta styrks av Christinas erfarenheter av att bo i Italien. Hennes arbetslivserfarenhet inkluderar att ha arbetat såväl som lärarinna som i en chefsposition, och hon uttryckte under sin intervju att det finns ett tydligare och mer öppet sätt att kommunicera i Italien än det gör i Sverige. Några andra av de återberättelser som nämnts tidigare i analysen kan, utöver de dimensioner de också sorteras under, tolkas som en reflektion av kulturernas stora avstånd på maskulinitetsskalan, exempelvis Davids jobbiga upplevelse av att bli öppet kritiserad på sin arbetsinsats. Hofstede menar att en utmärkande skillnad mellan feminina och maskulina kulturer är att den förstnämnda har benägenhet att visa sympati för den svage (Hofstede, 2001:299), vilket vi tror kan vara en bidragande orsak till att man i dessa kulturer inte offentligt hänger ut dåligt presterande.

Frågan om maskulinitet och femininitet har inte med de biologiska könen att göra, utan handlar företrädesvis om ett lands attityder till vad som är viktiga egenskaper hos dess invånare, samt vilka mål invånarna ska vilja uppnå. I fråga om kommunikation handlar det också om frågor om statussymboler, hur man vill framstå för andra - om hur man bygger sitt personliga varumärke. Hur man valde att arbeta och varför, var enligt respondenterna en källa till misstänksamhet och missförstånd. Man har helt enkelt olika syn på vad som är viktigast i livet. Hofstede (2001:292) menar att kulturer med en låg grad av maskulinitet eftersträvar en livsbelåtenhet, medan i de med en hög grad av maskulinitet tar arbete en större del av tiden, vilket korrelerar väl med de resultat vi funnit i empirin. På samma ämne såg en av de italienska respondenterna, Paola, en klar skillnad i hur man i de olika länderna ser på arbete och familj. Hon kunde bli förvånad när någon på jobbet avsåg sig extraarbete en helg för att familjen skulle åka bort, eller att man kunde stanna hemma med sjukt barn utan att chefen kunde klaga. Luca tyckte att man jobbade färre timmar, svenskarna gjorde helt enkelt inte mer än de behövde, och gick sedan hem när deras arbetspass var slut. I Italien jobbade man naturligt över om det behövdes, berättade han.

Man jobbar generellt mindre i Sverige. Och alla har en bra relation till jobbet, alla vet att de gör sitt jobb, de får sina pengar och så är de hemma och leker med barnen. Så det är ett ganska bra koncept. Nackdelarna med det är att folk är avundsjuka på folk som jobbar mycket: ”tjänar du pengar?!”. Ibland jobbar man ju för att det är kul, man vill jobba, men då märks ibland lite den attityden (Francesco).

De flesta italienare var överens om att det var en positiv sak att man kunde vara hemma med sina barn när de var sjuka, men Francesco reflekterade även över att svenska arbetsplatser ibland skapar en känsla av understimulering hos sina anställda.

Få av de italienska respondenterna hade haft en kvinnlig chef och en av dem svarade på frågan om hur det skulle vara att ha en kvinnlig chef med att ”Det skulle vara lite konstigt”. Att det måste vara en utmaning att vara kvinnlig chef i en kultur som premierar egenskaper som styrka, kraft och vinnarinstinkt hos sina ledare och försiktighet, mjukhet och samarbetsförmåga hos sina kvinnor bekräftades av de italienare som faktiskt hade erfarenhet av kvinnliga chefer. De var överens om att hon antagligen skulle ha det svårare än en manlig kollega och två av respondenterna förklarade att hon antagligen skulle få lägga sig till med en tuff attityd för att få respekt och bli åtlydd, däribland Francesco som sade följande:

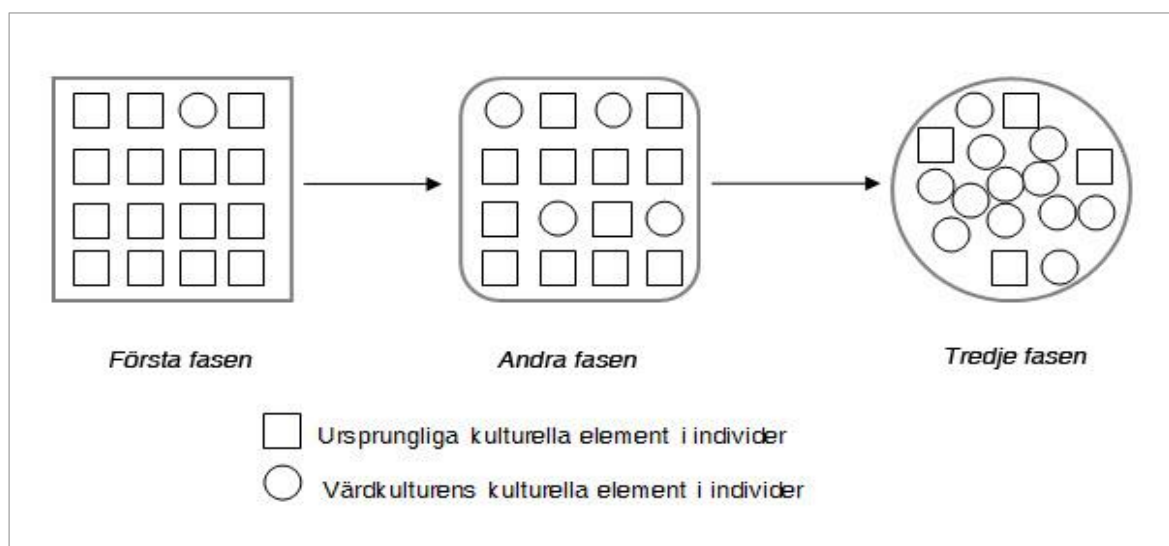
I Italien måste hon [den kvinnliga chefen] vara en riktig bitch, annars får hon ingen respekt. [...] Tjejer måste vara riktigt aggressiva för att få respekt. Men jag tror att kvinnliga chefer är bättre än manliga för att de ofta har mer tålamod, mindre testosteron, kan lyssna mer och hjälpa till (Francesco).

Francescos uttalande stöder Hofstedes teorier om hur maskulina kulturer premierar hårda drag som tuffhet och ambition, men samtidigt berättar Francesco varför han egentligen tror att kvinnliga chefer är så bra; för att de ofta besitter egenskaper som tålamod och förmågan att lyssna och bättre kunna hjälpa, vilket enligt Hofstedes tangerar det som i typiskt maskulina kulturer anses vara feminint. Francescos kommentar om att ha lärt sig uppskatta den svenska ledarstilen kan förstås med bakgrund av den avsocialisering och återsocialisering Kim (2001) menar sker vid kulturell anpassning, och respondentens ursprungliga kulturella element har till viss del kompletterats och bytts ut mot de han erhållit under exponering för, och interaktion med, den svenska värdkulturen under flera års tid.

Samma förändringsprocess noterar vi under flera andra tillfällen under intervjuerna, och det framstod efterhand att respondenterna kommit olika långt på kontinuumet av anpassning (Kim, 2001). Ett tydligt exempel är det italienska uttrycket *furbo*, som översatt betyder ungefär att vara knipslug, och vilket förekom konsekvent genom intervjuerna. Frekvensen med vilket det dök upp i intervjuerna leder oss till att tolka ordet och dess

konnotationer som att utgöra ett exempel på en beståndsdel av den italienska kulturen; en delad värdering, övertygelse eller beteendenorm (Schein 2004:28–30). Respondenterna försökte förklara uttrycket med ord som ”småfiffflare”, ”utnyttja systemet så mycket det går” och ”att man vill vinna”. Enligt de svenska respondenterna var detta något som genomsyrade mycket av det italienska samhället, men att ordet inte hade samma negativa associationer som i Sverige. David berättade att man i Italien nästan sågs som lite dum om man inte höll sig framme, utan bara höll sig till reglerna. En av de svenska respondenterna, Anna, var noga med att man inte borde lägga någon värdering i uttrycket eftersom man inte ser på det på samma sätt i Italien som man gör i Sverige. Hon spekulerade i om översättningen kanske skulle vara att man tog för sig av det som fanns att erbjudas och att man inte skämdes för det. Paola å andra sidan verkade ha anpassat sig till det svenska, mer försynta, sättet att bete sig och var mycket bestämd med att hon inte gillade den sortens beteende, utan att det var en av de sakerna hon skämdes över när hon besökte hemlandet.

Exemplet ovan styrker Kim teori om en process av av- och återsocialisering hos individer som bor i en annan kultur; de svenska respondenterna har anammat den dominanta italienska synen på ordet och dess konnotationer, medan Paolas tid i Sverige har fått henne att anta en uppfattning av detsamma som är präglad av de värderingar som är förekommande i den kultur hon spenderat de senaste 25 åren. Grafiken nedan illustrerar denna interna skiftningsprocess över tid.



Figur 4: Av- och återsocialisering över tid (Kim 2001:54)

Under intervjun med den svenska respondenten Christina framgår det att samma interna transformeringsprocess tagit plats för henne, och bilden över den tredje fasen i figur 4 kan tolkas som en god representant för de åsikter hon uttryckte.

Jag försöker ju att prata som de gör, uppföra mig som de gör och använda deras regler för etikett och hur man säger. Man tar seden dit man kommer. [...] Så det är klart att jag anpassar mig helt till deras sätt att vara och då blir det mycket lättare att smälta in i deras samhälle också. Jag är ju ändå gäst i deras land (Christina).

Citatet ovan antyder en klar ansats till att anpassa sig till de kulturella element vilka är dominanta i värdkulturen, motiverat av både en vilja att vara respektfull samt av insikten att det gör saker och ting lättare i det långa loppet. Christina fortsätter, angående trafiken i Italien:

[D]e kör för fort, tutar, blinkar och är aggressiva i trafiken. Så där har de definitivt ingen respekt. Jag tycker om så som det är här [i Sverige], man väntar på grönt ljus, och håller hastigheten. Så det har liksom suttit i mig sen Upplands Väsby, när man var liten och gick i trafikskola och fick lära sig hur man ska bete sig på vägen. Jag tror att den formen av disciplin, eller vad man ska kalla det för, att visa respekt för sin omgivning, för andra... jag tror att såna spår sätter sig väldigt, väldigt tidigt. Det har aldrig gått ur mig riktigt (Christina).

Detta andra citat visar å sin sida tydligt att Christina aldrig släppt alla de värderingar och övertygelser från den kultur hon växt upp i och socialiserats in i ursprungligen under uppväxten i Sverige. Vi noterar också att Christina är den av respondenterna som spenderat längst tid i värdkulturen, men fortfarande besitter element från sin ursprungliga kultur, vilket stärker Kims (2001) teori om att assimilering kan ses som den slutgiltiga anhalten på ett kontinuum, vilket gör det till en inombordig resa vilken kanske aldrig uppnås fullständigt.

Kim (2001) menar att initiativet för anpassning i kommunikationsmönster ligger hos den enskilde individen som befinner sig i en främmande värdkultur. Dels beror detta på den uppenbara förklaringen att en enskild individ lättare kan anpassa sig för att möta upp värdkulturens vanor än omvänt, men även på grund av att en värdkultur blir dominant i ett slags hegemoni där den själv fungerar som ett ideal. Replikerat beteende bemöts gillande och uppmuntras av omgivningen. En av de svenska respondenterna berättar om den allra första tiden för henne i Italien:

Samtidigt kom ju jag in i en fungerande klass, det var jag som behövde dem och inte tvärtom (Anna).

Anna uttrycker en reflektion över förhållandet mellan individer och värdkulturens omgivning som vidare understyrker existensen av vad Kim (2001) kallar institutionellt legitimerande.

Kim (2001) menar att individer är framgångsrikt anpassade först när deras interna kommunikationssystem tillräckligt överlappar med de hos värdkulturens medlemmar. Detta är inte något som kommer till individer som en blixtnedfall från klar himmel, utan är insikter vilka erövrats genom *trial and error* (försök och misstag) från individens sida i deras utveckling av de färdigheter de behöver för att kommunicera effektivt i värdmiljön. En framgångsrik utveckling av de färdigheter som krävs för att förstå och själv kunna utnyttja värdkulturens kommunikationssystem fungerar sedan, enligt Kim (2001), som en frigörelse och låter individer kunna utveckla en egen syn på hur de tänker, känner och interagerar med sin omgivning.

Arbetsförhållanden och maktavstånd

I de länder där maktavståndet är stort har den anställda små möjligheter att påverka beslut och det är inte troligt att de lättvindigt vänder sig till sina chefer med klagomål. Överordnade använder sig gärna av de privilegier (vare sig uttalade eller underförstådda) de har i egenskaper av chefer. I de länder där maktavståndet istället är litet har man en annan syn på hur förhållandet mellan över- och underordnad ska se ut. Här har den anställda relativt stora chanser att påverka beslut som tas inom organisationen och kontakten med chefen är närmre i betydelsen att man lättare kan ta upp problem och klagomål med denne. Italien har 19 poäng mer än Sverige i maktavstånd och tillhör alltså i högre grad de kulturer med en relativt stort maktavstånd. Respondenterna i vår studie var överens om att det fanns skillnader i maktförhållandet mellan chefer och anställda både i Sverige och i Italien, men att skillnaderna var störst i Italien. Ett exempel är hur Francesco beskriver skillnaden i beslutsprocessen mellan ett italienskt företag och ett svenskt. I citatet nedan börjar han beskriva italienska förhållanden:

Man är mer förberedd att göra ändringar, och man har starka chefer som kan sparka en i arslet om man inte sköter sig. Här är din chef inte en chef, det är din vän. Man frågar om man vill göra saker, och vill man inte det så är det inga problem. Det händer inte i

Italien, vill man inte åker man ut! Men jag tycker bättre om den svenska modellen (Francesco).

En annan av de italienska respondenterna, Carlo, berättade om att en av de största förändringarna i och med flytten till Sverige var personalmötena man hade varje vecka; stormöten där olika ämnen, stora som små, skulle tas upp och diskuteras. Alla skulle säga sin mening. Det hade han aldrig varit med om i Italien. Även om de italienska respondenterna tyckte att det var svårare att närma sig sin italienska chef med kritik, berättade de om hur man kunde komma runt problemet.

Man vågar inte säga till chefen, eller den som är högre, men regler, de är till för att brytas och undgås (Christina).

Man hittade alltså vägar kring chefen för att lösa situationen. Liksom Francesco uttryckte flertalet italienare sig positivt angående det svenska sättet att arbeta och föredrog det, samtidigt som svenskarna inte verkade ha något större emot Italiens företagskultur. I vissa fall kunde man till och med uppskatta den mer eftersom den innebar att det oftast inte ens blev en diskussion när något skulle beslutas; det var istället självklart att chefen var den som tog beslutet. Användandet av titlar var däremot en sak som verkade störa både svenskar och italienare. Christina förklarar:

En av mina chefer var ingenjör och till och med när han skrev på en check skrev han 'dottore ingegnere' där det skulle stå hans namnteckning. Det är otroligt viktigt vad man har för status, om man är chef för det eller det och just det där med om man har en titel. Även om man bara gått en treårig kurs på universitetet kallar man sig doktor (Christina).

En av de svenska respondenterna, Maria, berättade att hon brukade använda sig av sitt alibi som svensk när hon ville slippa använda titlar; hon låtsades helt enkelt att hon inte visste att hon skulle göra det, och då accepterades det. De italienska respondenterna glädde sig å sin sida åt att slippa tilltala chefen "som om de pratade med kungen", som Francesco uttryckte det.

I flera av intervjuerna berättade de italienska respondenterna att de tyckte att svenskarnas tro på staten var något naiv, och de uttryckte oförstånd inför hur svenskarna kunde lita så blint på något som lät dumt, bara för att någon från ett statligt institut eller expertorganisation sagt det. Då Luca först startade sin egen restaurangverksamhet berättade

han att han var skeptisk till den hjälp han kunde få av relevanta myndigheter i Sverige, och inte förrän han förstått att viss hjälp var normalt använde han sig utav den. Den insikten vann han genom just kommunikation, närmare bestämt genom att prata med andra i samma bransch som berättat för honom. Kommunikation bidrog här, med andra ord, till att överstiga det informationsgap som fanns.

En av de italienska kvinnliga respondenterna, Paola, sa att hon aldrig kunde vänja sig vid att hennes svenske make alltid stannade för rött ljus när de promenerade hem via en väg öde på trafik sent på kvällen. Hon tyckte att om man inte såg någon bil var det väl bara att gå över, medan hennes man absolut ville vänta på grönt ljus. Att svenskar litat mer på staten och experters råd kring olika frågor verkar klart. En vanlig åsikt var den att svenskar litade på staten medan italienare litade på sig själva eller sin familj. Enligt vissa fanns det också fördelar med en ständigt förändrande regeringsbild, istället för att vara styrda av staten och inte kunna uttrycka egna åsikter, kunde detta också sporra:

I Italien är det tvärtom, där har man ju en enorm frihet. 63 år och 63 regeringar – det kan ju låta tråkigt kanske, eller vansinnigt, men det kallas demokrati. Italienare vågar alltid säga vad de tycker, alltid. Och det kan vara bra, man får betala konsekvenserna men det är ju bra (Giovanni).

Om att umgås med landsmän och -kvinnor

En intressant aspekt att begrunda i sammanhanget är till vilken utsträckning personer som flyttar till ett annat land med en annan kultur förlitar sig på landsmän och -kvinnor från den ursprungliga kulturen. Frågor som väcks i samband med detta är dels hur vanligt det är, vilken typ av hjälp eller stöd de söker och får, och om det underlättar anpassningen till den nya kulturen, eller om det i själva verket kan vara skadligt långsiktigt. Det framstår ingen skillnad mellan de svenska och italienska respondenterna i denna fråga, utan synen på kontakt med landsmän verkar vara en individuell fråga där individens egna preferenser styr. En av de italienska respondenterna, Giovanni, hade vid tiden för sin flytt till Sverige tagit en stark ställning för att utveckla de kommunikationsfärdigheter han skulle behöva i landet på egen hand, vilket citatet nedan belyser.

[J]ag måste ha nånting som jag strävar efter, och när jag flyttade hit satte jag upp som mål att lära mig språket, att lära mig svenska, det tycker jag är jätteviktigt. Så regel nummer ett; umgås inte med italienare, så att jag var tvungen att prata svenska. ...

Det fanns på den tiden när jag kom hit en klubb, precis som det fanns kroatiska klubbar och så vidare, och där var jag några gånger. Jag jobbade där som kock enstaka gånger. Gamla gubbar brukade vara där och spela biljard och så, men de har ju aldrig lärt sig prata svenska eller integrerats på nåt sätt med Sverige. Det bli ju så när man bara håller sig till sina egna, men jag har aldrig riktigt sökt mig till andra italienare (Giovanni).

Giovanni ger här uttryck för den av Kim rekommenderade metoden för att snabbare lära sig och kunna adoptera kommunikationssystem från värdkulturen, vilken består av att inte till för stor utsträckning förlita sig på andra man delar kultur med. Skulle dessa redan vara väl anpassade och integrerade i värdkulturen kan det vara annorlunda, och behöver inte ha en hämmande effekt. Men att umgås med de som likt en själv ännu inte anpassats och integrerats väl kan alltså ge näring åt en trygghetskänsla som motverkar en individuell utveckling. De Giovanni berättade om i citatet ovan som umgåtts i ett slutet umgänge och aldrig integrerats i Sverige har istället sökt det säkrare och kortsiktigt mindre stressfulla alternativet, med konsekvensen att de inte lärt sig tillräckligt mycket för att kunna anpassas väl (i meningen att uppnå välbefinnande).

En annan sida av samma mynt presenterades av andra respondenter. Ulrika och Cecilia hade båda sökt sig till Svenska Kyrkan när de kommit till Italien, för att få kontakt med andra svenskar. De berättade att de upplevde denna kontakt som en lättnad, då de kunde interagera och kommunicera med andra personer som förstod och tänkte som dem. Beroendet och frekvensen av denna kontakt trappades så småningom ner, och verkar ha fungerat som en lugnande influens under den stressfyllda första tiden i en annan kultur. Förr eller senare blir det däremot nödvändigt att utsätta sig själv för några av de stressfyllda situationer som kan motivera aktiva försök att lära sig och förstå hur man för sig och kommunicerar med framgång i en viss kulturell omgivning (Gudykunst, 2005; Kim, 2001).

5. Slutdiskussion

I det moderna samhället ställs högre krav på individer att besitta någon form av interkulturell kompetens. Detta gäller vare sig man flyttar till ett annat land med en annorlunda kultur, eller om man för sitt arbetes skull har kontakt med personer med annan kulturell bakgrund. Att kunna förstå både de skillnader och likheter som finns mellan kulturer är av stor vikt för att på ett någorlunda framgångsrikt vis kunna anpassa sitt kommunikationsmönster. Under arbetet med denna uppsats har relationen mellan kommunikation och kultur framgått vara relevant, och vi har sett att de två påverkar varandra kontinuerligt. Genom kommunikation förhandlas, och återförhandlas, kultur i en cyklisk process där kultur sedan spelar sin roll i att påverka hur kommunikation sker.

Uppsatsen har använt både ett makro- och ett mikroperspektiv på ämnet om kulturell anpassning, och flyttat däremellan. Hofstedes deskriptiva teori om de skillnader han funnit mellan kulturer antar ett makroperspektiv på ämnet kultur, och ger en version av hur kulturernas medlemmar är; vad och hur de tänker, och vad som premieras jämfört med i andra kulturer. Vi applicerade detta på de kulturer våra respondenter kommer ifrån, den svenska och italienska, och fann vissa, om än ej fullständiga, korrelationer mellan primär- och sekundärdata. Det framstod även i empirin att inte alla de dimensioner Hofstede framställt korrekt reflekterades i verkligheten, men då Hofstede (2001) själv hävdar att hans teori inte söker beskriva varje medlem ur en kultur utan en slags genomsnittlig medlem, kan det röra sig om de felmarginaler teorin inherent har. Detta väcker i sin tur frågan om hur användbar teorin egentligen är, och hur till hur mycket nytta den är för en individ som söker förbereda sig inför exempelvis en utlandsflytt. Det framstår vara klokt att inte hantera den som en bibel av antropologi, utan hålla ett något mer distanserat förhållande till de resultat Hofstede presenterar.

Beskrivningar om hur kulturer förhåller sig till varandra är dessutom inte tillräckligt för att besvara frågeställningen, varför vi även antog ett mikroperspektiv i studien. Genom att använda oss av Gudykunst (2005) teori har vi bättre kunnat förstå vad som händer hos en person som upplever anpassningssvårigheter till en annan kultur. Genom att kunna identifiera och förstå hur osäkerhet och ängslan påverkar ens beteende och möjlighet att kommunicera tror vi att man kan lära sig hantera dessa. I sådana fall skulle ett lyckat hanterande kunna leda till ett bättre implementerande av effektivt kommunikationsbeteende, vilket ur ett längre perspektiv kan leda till bättre anpassning. Vår forskning visar även på betydelsen av att kunna identifiera det kommunikationssystem som används i den omgivning man befinner sig. Utan

denna kunskap kan man inte heller förstå det väl nog för att kunna anpassa sitt eget kommunikationssystem tillräckligt mycket för att överlappa med det i omgivningen dominanta. Vi upptäckte även en intressant korrelation mellan till vilken grad respondenterna aktivt sökt sig till medlemmar av den värdkultur de flyttat till, och lättheten med vilken de kunnat anpassa sig. Detta är en konsekvens av att de oftare och tidigare utsatts för kommunikation med sin omgivning; samtidigt som deras osäkerhet och ängslan bemästrats och lyckats behållas inom gränserna för effektiv interaktion, har de genom att utsättas för det lärt sig hur man ska och bör kommunicera i värdkulturen. Dels för att nå acceptans av sin nya omgivning, och dels grundat i en insikt om att på så sätt kunna fungera och kommunicera så effektivt som möjligt.

Vårt teoretiska ramverk upplever vi ha fungerat bra, och samtliga komponenter har kompletterat varandra för att skapa en mer komplett bild. Detta manifesteras bland annat genom att mycket av empirin kunde ses och tolkas i ljuset av flera av teorierna samtidigt. Till exempel kunde vi koppla *osäkerhet* till Hofstedes (2001) deskriptiva teori vilken skapade en kontext om vilken den dominanta synen på osäkerhet är i de två kulturen, samtidigt som Gudykunst (2005) belyser individens osäkerhet i interaktion med medlemmar ur värdkulturen. Slutligen kunde vi med Kim (2001) även dra paralleller till hur denna stress och osäkerhet kan få individer att snabbare anpassa sig, och agera som en positiv katalysator. Vi förstår då också implicit att sökandet efter tryggheten som kommer ur umgänge med medlemmar ur ens ursprungskultur på bekostnad av socialisering i och interaktion med värdkulturen inte är att rekommendera. Detta beror på att man i sådana fall inte utsätts för den socialisering och kommunikationssystem man behöver lära sig för en lyckad anpassning.

Teoriernas kompatibilitet har med andra ord fungerat väl, och vi ser det som en styrka att kunna analysera samma företeelser med flera olika teoretiska verktyg. Just att kunna belysa olika sidor av samma mynt är konsekvent med vår inledande ambition att kunna studera ämnet ur både makro- och mikroperspektiv, då de var för sig ej förmår att ge en komplett bild av interkulturell kommunikation. Vi hoppas även att denna mer aktiva redovisning av empirin skapat en lättillgänglighet som kunde varit mer svåruppnådd vid ett sätt att redovisa analysen där var och en av teorierna och de ämnen som berör dem redovisats separat från varandra.

Utöver de ovan nämnda praktiska implikationerna av att kommunicera mellan och anpassning till andra kulturer har vi sett som centralt betydelsen av att anta en tolerant och öppen attityd. Ödmjukhet och öppenhet inför andra kutymer, traditioner och tillvägagångssätt och deras inherent interna rationalitet kan skapa utrymme i individer för att bättre kunna

förstå dessa och därmed också kunna ta dem i användning. Det är således ett avståndstagande från en etnocentrisk världsbild, där den egna kulturen hålls fram som en norm gentemot vilken avvikelser jämförs och döms och något erfarenheten av att jobba med denna uppsats visat vara centralt i en genuin, lyckad anpassning. Detta kan anses vara giltigt oavsett om en individ befinner sig i ett annat land på obestämd tid efter en mer eller mindre permanent flytt, eller har endast tillfälliga kontakter med personer från andra kulturer i yrkeslivet: behovet av att vara öppen för andra systems rationalitet är viktigt i alla fall. Frånvaron av detta kan leda till att avvikande kultur- och kommunikationssystem förringas i betydelse för individen, och att dessa bortförklaras som irrelevanta och ologiska. Tvärtom har vår studie kunnat belysa olika aspekter av samma fenomen sett från medlemmar av såväl den svenska som italienska kulturen, och kunnat förklara det rationella i båda rådande värderingar och tillvägagångssätt.

6. Litteratur

Baraldi, Claudio (2006). New Forms of Intercultural Communication in a Globalized World. *Intercultural Communication Gazette*. Vol. 68: ss. 53-69.

Ekstrand, Gudrun & Ekstrand, Lars Henric (1986). Developing the Emic and Etic Concepts for Crosscultural Comparisons. *Educational and Psychological Interactions* (University of Lund – School of Education, Malmö), Vol. 86.

Ekström, Mats & Larsson, Larsåke (2007). *Metoder i kommunikationsvetenskap*. Lund: Studentlitteratur.

Fay, Brian (1996). *Contemporary Philosophy of Social Science*. Malden: Blackwell Publishing.

Gillham, Bill (2008). *Forskningsintervjun och genomförande: Tekniker och genomförande*. Malmö: Studentlitteratur.

Gudykunst, William (1997). Cultural Variability in Communications: An Introduction. *Communication Research*. Vol. 24: ss. 327-348.

Gudykunst, William & Kim, Young Yun (2003). *Communicating with Strangers*. New York: McGraw-Hill.

Gudykunst, William (2005). An Anxiety/Uncertainty Management Theory of Effective Communication. I Gudykunst, William (red.). *Theorizing About Intercultural Communication*. Thousand Oaks: Sage Publications. S. 281-323.

Hall, Edward (1966). *Hidden Dimension*. Garden City: Anchor Publishing.

Hall, Edward (1981). *Beyond Culture*. Garden City: Anchor Publishing.

Hofstede, Geert (2001). *Culture's consequences*. Thousand Oaks: Sage Publications.

Hofstede, Geert & Hofstede, Gert Jan (2005). *Organisationer och kulturer*. Lund: Studentlitteratur.

Holme, Idar Magne & Solvang, Bernt Krohn (1997). *Forskningsmetodik: om kvalitativa och kvantitativa metoder*. Lund: Studentlitteratur.

- Jandt, Fred E (2007). *An introduction to intercultural communication*. Thousand Oaks: Sage Publications.
- Kim, Young Yun (2001). *Becoming Intercultural: An Integrative Theory of Communication and Cross-cultural Adaptation*. Thousand Oaks: Sage.
- Larsson, Inger (2010). *Att bygga broar över kulturgränser. Om svenskars kommunikation med icke-svenskar vid arbete utanför Sverige*. Diss. Lunds Universitet. Lund: Tryck-Media.
- Schein, Edgar (2004). *Organizational Culture and Leadership*. San Francisco: Jossey Bass.
- Schenkler, Barry R. & Leary, Mark R. (1982). Social Anxiety and Self-Presentation: A Conceptualization and Model. *Psychological Bulletin*. Vol. 92: ss. 641-669.
- Skoogh, Ylva (2004). *Kulturskillnader i teori och praktik- en introduktion i interkulturell kommunikation*. (Elektronisk). Tillgänglig:
<<http://www.sverigesinformationsforening.se/aktuellt--press/nyheter/2004/kulturskillnader-i-teori-och-praktik--en-introduktion-i-interkulturell-kommunikation.aspx>> (läst 2010-02-03).
- Utrikesdepartementet (senast uppdaterad 2009). *Italien*. (Elektronisk). Tillgänglig:
<<http://www.sweden.gov.se/sb/d/5472/a/42485>> (läst 2010-02-15).
- Watzlawick, Paul, Beavin, Janet & Jackson, Don (1967). *Pragmatics of Human Communication: A Study of Interactional Patterns, Pathologies and Paradoxes*. New York: Norton.
- Østbye, Helge, Knapsnog, Karl, Helland, Knut & Larsen, Leif Ove (2003). *Metodbok för medievetenskap*. Malmö: Liber.

7. Bilagor

Bilaga 1: Intervjuguide

Demografiska frågor

Namn och ålder?

Under hur lång tid har Ni bott eller vistats i det andra landet (Italien respektive Sverige)?

Vad har Ni arbetat med i värdkulturen?

Hade Ni några språkkunskaper vid tiden för flytten?

Visste Ni något om den nya kulturen innan flytten?

I så fall, varifrån: media, familj, vänner, kollegor?

Hur väl stämde de eventuella förkunskaperna?

Frågor kring anpassning

Kan Ni berätta om den första tiden efter Ni flyttat till den andra kulturen?

Hur lärde Ni er språket?

Hur reagerade de människor Ni interagerade med när Ni gjorde fel?

Om Ni upplevde negativa reaktioner, avskräckte det från fortsatta försök?

Upplevde Ni svårigheter i att anpassa Er till den nya kulturen?

På vilka sätt?

Upplevde Ni kulturchock? Kom Ni ur den?

Om ja, hur då och hur snabbt?

Har Ni sökt Er till landsmän eller -kvinnor?

Varför? Exempelvis: moraliskt stöd, sociala kontakter, tips och råd, etc.

Är Ni nu medveten om några skillnader i kultur mellan de två länderna?

Om ja, hur uppstod denna medvetenhet?

Har Ni lärt Er mer om hur kommunikationen fungerar i det nya landet?

Har Ni lärt Er några färdigheter för att utnyttja denna kunskap?

Anser Ni att Ni lyckats anpassa Er någorlunda väl till detta andra kommunikationssystem?

Har Ni själv tagit några åtgärder för att underlätta kommunikationen i det nya landet?

Upplivede Ni att det underlättade att kunna kommunicera såsom de flesta i värdkulturen gör?

Osäkerhet och konflikthantering

Har Ni upplevt några skillnader i konflikthantering mellan de två kulturerna?

Vilka då?

Om ja, tycker Ni att Ni har anpassat Er till värdkulturens sätt? Hur då?

Hur kändes det första gången då en konflikt uppstod i den nya kulturen? Kan Ni berätta om de första känslorna kring detta?

Hur upplever Ni att tålmod och otålighet visas i Italien respektive Sverige?

Exempelvis under samtal, i köer, etc

Hur lyssnar man i de två kulturerna?

Hur man avbryter, eller väntar på sin tur i samtal?

Arbete

Var det någon skillnad på Er arbetsplats i den nya kulturen från de i hemlandet?

Om ja, vilka skillnader då?

Arbetade man på samma sätt?

Fanns det skillnader i chefens status, och relationen till chefen?

Hur tilltalar chefen de anställda och vice versa?

Vid anställningsrutiner, vad görs och uppskattas i kulturerna?

Är det olika, eller är det liknande över kulturerna?

Hur upplever Ni status i de två kulturena?

Exempelvis: lön, titlar, statussymboler, syn på karriär?

Har Ni haft någon kvinnlig chef i värdkulturen?

Om ja, hur uppfattas de i Sverige respektive Italien?

Finns det någon skillnad i hur de förvänta uppträda?

Har Ni noterat några skillnader eller likheter i hur mycket personal får reda på vad, och hur delaktiga de är i beslut som tas?

Vad är Era erfarenheter kring motivation i arbetet i de två kulturerna?

Hur viktig är lön och titlar i förhållande till ledighet?

Om ja, har ni upplevt det svårt att anpassa Er till detta?

Om det finns skillnader, vilket tillvägagångssätt föredar Ni?

Vad är synen på angivna tider? Hur viktigt är det?

Om synen skiljer sig mellan kulturerna, har denna kommunicerats till Er, eller var det något man lärde sig efter hand?

Vad är viktigast: att det ska gå snabbt, eller att det ska vara väl utfört?

Synen på att komma i tid till jobb, och efter raster?

Hur är det med privata samtal eller ärenden på arbetstid?

Ledighet – finns det skillnad i när man anses vara ledig? Är det ok att vara oanträffbar, etc?

Avrundande frågor

Vad tycker Ni har varit det bästa med att leva i och uppleva en annan kultur?

Vad skulle Ni råda andra som ska göra samma flytt om omställning som Ni till att göra eller tänka på?

Bilaga 2: Intervjupersoner

Antonella	Italienska	Bott i Sverige i 2 år	Okvalificerad anställd
Carlo	Italienare	Bott i Sverige i 5 år	Kvalificerad anställd
Fabio	Italienare	Bott i Sverige i 1½ år	Kvalificerad anställd
Francesco	Italienare	Bott i Sverige i 3 år	Kvalificerad anställd
Luca	Italienare	Bott i Sverige i 2 år	Chefsposition
Giovanni	Italienare	Bott i Sverige i 19 år	Chefsposition
Paola	Italienska	Bott i Sverige i 25 år	Kvalificerad anställd
Anna	Svenska	Bott i Italien i 10 år	Kvalificerad anställd
Cecilia	Svenska	Bott i Italien i 8 år	Okvalificerad anställd
Christina	Svenska	Bott i Italien i 25 år	Chefsposition
David	Svensk	Bott i Italien i 1½ år	Okvalificerad anställd
Kajsa	Svenska	Bott i Italien i 1 år	Kvalificerad anställd
Maria	Svenska	Bott i Italien i 6 år	Kvalificerad anställd
Ulrika	Svenska	Bott i Italien i 3 år	Okvalificerad anställd